

Bijlage
behorend bij de scriptie:

‘Luisterende handen’

Hoe verzorgenden omgaan met levensvragen



Werkboek
Lammie Klaver
Mei 2013

Module ENTH-INT12, studentnummer S1022946
Hogeschool Windesheim, HBO Godsdienst-Pastoraal Werk

Begeleidend docent: Drs. H. Zegwaart Tweede beoordelaar: J. Karsten MA

Inhoudsopgave

Inleiding

Bijlage A	Informatiebrief medewerkers.	3
Bijlage B	Topiclist en interviewvragen	4
Bijlage C	Analyse van de interviews	7
	Interview 1 + labeling	7
	Interview 2 + labeling	21
	Interview 3 + labeling	35
	Interview 4 + labeling	45
	Interview 5 + labeling	55
Bijlage D	Uitwerking labels per interview / per topic	66
Bijlage E	Samenvatting alle labels per topic	80
Bijlage F	Interviews, gereduceerde teksten	91
Bijlage G	Samenvatting beroepscompetentieprofiel verzorgende	130
Bijlage H	Overzichtslijst competenties palliatieve spirituele zorg	132
Bijlage I	Bedankkaartje	133

Inleiding

In dit werkboek zijn alle bijlagen opgenomen die betrekking hebben op het onderzoek en de afstudeerscriptie ‘*Luisterende handen*’. *Hoe verzorgenden levensvragen tevoorschijn luisteren*.

In bijlage A vindt u de informatiebrief aan de medewerkers, bijlage B. bevat de topiclist en de mogelijke interviewvragen. In bijlage C. vindt u de verschillende interviews in tabellen weergegeven. De gereduceerde interviews zijn in fragmenten verdeeld en deze bevinden zich in kolom 1. Aan die fragmenten worden labels toegekend die in kolom 2 worden weergegeven. In kolom 3 worden die labels gekoppeld aan een interviewtopic en in kolom 4 worden de centrale begrippen uit het theoretisch kader er naast geplaatst. De labels zijn vaak niet in een woord te benoemen en soms is er per zin nog een label noodzakelijk. Bijlage D bevat een schema van de labels per interview / per topic, in bijlage E zijn dan alle labels samengevat per topic. In bijlage F zijn de gereduceerde interviews te vinden. Deze interviews zijn na opname op een voice recorder integraal uitgetypt. Voor de analyse zijn de niet relevante delen doorgestreept. Omdat het halfgestructureerd interviews zijn, is er veel tekst. Daardoor was het niet gemakkelijk om alle niet relevante zinnen weg te laten maar de interviews zijn voor het grootste deel gereduceerd tot tekst die van belang is voor het onderwerp en voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Wanneer meer weggelaten zou worden dan is het verband en het verloop van de interviews minder duidelijk. In mijn archief blijven de integrale interviews en de interviews met de doorstrepingen bewaard.

In de laatste bijlagen vindt u achtereenvolgens het Beroepscompetentieprofiel voor verzorgenden (G), het spiritueel competentieprofiel (H) en het bedankkaartje wat elke deelnemer met een klein dankwoord mee kreeg. (I)

Januari 2013

Beste medewerkers van afdeling Ruitersmolen, Tullekensmolen en Gasthuismolen.

Mijn naam is Lammie In 't Veld - Klaver en ik volg de opleiding Theologie en Levensbeschouwing aan Hogeschool Windesheim in Zwolle. In de zomer van 2012 heb ik hiervoor een stage gedaan in het Zonnehuis. Marion Boelhouwer, geestelijk verzorger, was mijn begeleider.

Aansluitend hierop wil ik graag een afstudeeronderzoek uitvoeren in de ouderenzorg.

De komende maanden mag ik dat, in overleg met Marion, op jullie afdelingen gaan doen.

Het onderzoek is gericht op het herkennen en omgaan met levens- en zingevingsvragen van bewoners, door verzorgenden.

Dat is een onderwerp waar de laatste tijd, ook landelijk, veel aandacht voor is.

Tijdens mijn verschillende stages van de afgelopen jaren merkte ik dat er bij bewoners van een verpleeghuis specifieke levensvragen aan de orde komen over bijvoorbeeld verlies, afscheid nemen, de balans opmaken en loslaten. Dit zijn vragen waarop geen pasklare antwoorden verwacht worden, maar wel een deskundig luisterend oor.

Daarnaast echter worden levensvragen door bewoners soms niet rechtstreeks maar op een meer indirecte manier geuit, (verbaal of non-verbaal) of verpakt in een terloopse opmerking of in bepaald gedrag zoals in slaap- of eetproblemen, neerslachtigheid of zwijgen.

Daarom wil ik graag onderzoeken wat verzorgenden, als belangrijke directe zorgverleners, nodig hebben om die levensvragen te kunnen herkennen en er op een adequate manier mee om te kunnen gaan.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in de maand maart en bestaat uit de volgende twee gedeelten:

1. Een dag meelopen op een afdeling om te observeren of en hoe bewoners praten over hun levensvragen en op welke manier verzorgenden daar op reageren.
2. Enkele interviews met een aantal verzorgenden van verschillende afdelingen. Deze interviews duren ongeveer 45 minuten, ze worden opgenomen en geanonimiseerd uitgewerkt.

Als je aan dit onderzoek mee wilt werken zou ik graag van je willen weten wanneer je beschikbaar bent tussen 11 en 25 maart.

Ik kijk er naar uit om jullie te ontmoeten en om jullie visie, ideeën en wensen over dit belangrijke onderdeel van de zorg te horen.

Mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn dan hoor ik dat vanzelfsprekend graag.

Met vriendelijke groeten,

Lammie In 't Veld – Klaver
Stagiaire Geestelijke Verzorging
Tel. 06 57038176

De interview topics zijn van de deelvragen en de literatuurstudie afgeleid

- Motivatie om dit werk te kunnen doen.
- Goede zorg, een goede zorgrelatie.
- Kennis vaardigheden en achtergrond die van invloed zijn op het werk.
- Wat zijn levensvragen.
- Levensvragen signaleren en herkennen.
- Omgaan met levensvragen.
- Belemmerende en stimulerende factoren.
- Grenzen kennen en hoe daar mee om te gaan.
- Wie of wat kan helpend zijn.

INLEIDING OP HET INTERVIEW

Samengevat:

Zoals je in de brief hebt kunnen lezen gaat dit onderzoek over het omgaan met levensvragen bij ouderen. Ik vind het fijn dat je er aan mee wilt doen.

Het doel is om te onderzoeken hoe verzorgenden daar mee om gaan. De uitkomsten hiervan kunnen dan misschien gebruikt worden om in de toekomst aan dit onderwerp de aandacht te geven die het verdient.

Daarna uitleg over:

- Opnemen van het interview, toestemming vragen
- Duur van het interview: ongeveer 45 minuten
- Privacy: alle gegevens worden geanonimiseerd verwerkt
- Interviews worden volledig uitgetypt.
- Geestelijk Verzorger krijgt een verslag en zij beoordeelt wat er in de organisatie mee gedaan kan worden

TOPICS EN INTERVIEWVRAGEN

Motivatie om dit werk te kunnen doen

- Waarom gekozen voor de zorg, verwachtingen?
- Wat betekent je werk nu voor je?
- Wat inspireert je, wat levert het op en wat kost het?
- Waarvan krijg je energie?

Goede zorg, een goede zorgrelatie

- Wat is goede zorg? Wat vind jij goede zorg?
- Hoe zie jij bewoners?
- Hoe is je relatie met bewoners?
- Wat vind je belangrijk in je werk?

Kennis vaardigheden en achtergrond die van invloed zijn op je werk.

- Welke kwaliteiten heb jij in het omgaan met bewoners?
- Wat is voor jou lastig of moeilijk in de zorg aan bewoners?
- Heb je een levensbeschouwing?

- Kun je die gebruiken in je werk?

Wat zijn levensvragen.

- Kun je vertellen wat voor jou levensvragen of zingevingsvragen zijn?
- Waar hebben levensvragen mee te maken en waardoor kunnen ze ontstaan?
- Ben je in de praktijk wel eens levensvragen tegen gekomen?
- Kun je daar voorbeelden van noemen?
- Wat is het nut van aandacht voor de levensvragen van ouderen?
- Welke verwachtingen hebben bewoners / ouderen ten aanzien van de zorg voor levensvragen denk je?
- In hoeverre is ingaan op levensvragen deel van je werk?
- Horen levensvragen in jouw visie bij jouw directe zorg?

Levensvragen signaleren en herkennen.

- Waarover praat je tijdens de zorg met de bewoners?
- Wat betekent het levensverhaal van een bewoner voor je?
- Waaraan merk je dat een bewoners iets dwarszit?
- Kun je voorbeelden noemen van gedrag waar je je zorgen over maakt?
- Met wie praat je daar over?
- Kun je bepaalde signalen benoemen waaruit jij opmaakt dat de bewoner levensvragen heeft?
- Weet je van bewoners wat hun levensbeschouwing is en praat je daar ook over?

Omgaan met levensvragen

- Welke deskundigheid, ervaring of vaardigheid heb je in het omgaan met levensvragen?
- Kun je voorbeelden geven hoe je dit gebruikt?
- Wanneer praat je over dingen die dieper gaan dan de dagelijkse dingen?
- Hoe ga je om met het gevoel dat je geen tijd hebt?
- Over welke thema's voer je gesprekken met bewoners?
- Ga je wel eens met bewoners in gesprek over het geloof en hoe is dat voor je?

Belemmerende en stimulerende factoren

- Wat belemmert en wat stimuleert in het omgaan met levensvragen?
- Wat doe je als je moeite hebt met een bepaald onderwerp of probleem?

Waar ligt je grens en hoe ga je daar mee om

- Wat zijn voor jou grenzen op het gebied van levensvragen?
- Waar ligt de grens van je deskundigheid?
- Als het je te moeilijk wordt, wat doe je dan?
- Als jij steun nodig hebt, waar heb jij dan behoefte aan?

Wat of wie hebben verzorgenden nodig

- Wanneer en naar wie verwijs je door?
- Ken je de geestelijk verzorger en weet je wat haar functie inhoudt?
- Heb je behoefte aan ondersteuning en zo ja van wie of wat?

Afronding: Samenvatten, vragen of de respondent nog iets kwijt wil wat ook te maken heeft met het onderzoek, bedanken en een kaartje met een toepasselijke tekst over 'Luisteren' geven.
(Bijlage I)

In deze vindt u de verschillende interviews in tabellen weergegeven. De gereduceerde interviews zijn in fragmenten verdeeld en deze bevinden zich in kolom 1. Aan die fragmenten worden labels toegekend die in kolom 2 worden weergegeven. In kolom 3 worden die labels gekoppeld aan een interviewtopic en in kolom 4 worden de centrale begrippen uit het theoretisch kader er naast geplaatst. De labels zijn vaak niet in een woord te benoemen en soms is er per zin nog een label noodzakelijk.

Algemene kenmerken respondenten

	1	2	3	4	5	6
Leeftijd	28	49	22	31	58	45
Man / Vrouw	v	v	v	v	v	v
Opleiding	Verz. “ Niv. 3	Helpende Niv. 2	Verz. Niv. 3	Verz. Niv. 3	Helpende Niv. 2	Verz. Niv. 3
Hoelang werkzaam in de zorg	11	8	5	12	23	25
Levensbeschouwing	geen	Niet kerkelijk, gelooft wel ‘ergens’ in	Ned. Herv. opgevoed, doet er niets meer aan	Geen geloof, wel op Chr. scholen gezeten,	Ned. Herv.	Geen geloof, “maar er is wel iets meer tussen hemel en aarde”

INTERVIEW 1

Code: DM450316
 Datum: 13-03-2013 14.00 -14.45 uur
 Respondent: A. Verzorgende niveau 3 op somatische afdeling
 Leeftijd: 28 jaar
 Locatie: stilteruimte
 Religie: Geen

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
1	1.5 Over mezelf, jawel, nou ik ben dus A. en ik ben vorig jaar augustus getrouwd, woon in D. ben 28 jaar jong, oud, net hoe je t bekijkt . En .. ik ben zelf bezig met de EVV opleiding moet nog tot eind mei dan moet alles ingeleverd zijn en als het goed is juni de presentatie en dan ben klaar, dan eh ben ik EVV-er .. ja.. nou ja beginnend..... 1.6 Ik ben in 2002 begonnen met de opleiding, hier in huis... 1.7 Ja intern dus, daar ben ik drie jaar mee bezig geweest, zo lang duurde de opleiding, ik ben op elke afdeling een half jaar geweest. en nu werk ik sinds 2005 op afd. T....	Persoonlijke gegevens. Achtergrond Opleiding.	Kennis vaardigheden Achtergrond	Competenties Zelfinzicht

	1.8 Ja 8 jaar al enne ja ... ik heb het naar mijn zin ja.... 1.9 Klopt ja, ja, het is toch weer een stapje verder en eerst zei ik och nee dat is niets voor mij, Maar goed na al die jaren .. hoe meer je werkt hoe meer je ervaring opdoet en nu ben ik er toch wel klaar voor, ja .het is wel soms lastig maar ja...	Nu toe aan verdieping, stapje verder	Motivatatie	
2	1.10 <i>Je zegt: ik ben er klaar voor, voor deze opleiding, kun je daar iets meer over vertellen... wat is het meer dat je hiermee zou kunnen doen om goede zorg te kunnen geven?</i> 1.10 Ja eigenlijk toch meer het contact met familie en toch nog <u>meer</u> het contact met bewoners, dat je toch meer verdieping er uit haalt, weet je wel, het gesprek wat je met ze hebt, weet je dan net dat beetje meer wat je anders niet zou hebben.. dan heb je wel contact maar daar blijft het dan ook bij eigenlijk. 1.11 <i>Dat beetje meer contact is dat dan eigenlijk het verschil tussen verzorgende en EVV-er?</i> 1.11 Ja er komen ook veel meer administratieve dingen natuurlijk bij kijken maar afgezonderd daarvan is het in het totaal toch wel het meer contact hebben met familie en met bewoners. 1.12 <i>Leer je dat nu in de opleiding?</i> 1.12 Ja , ja. En gesprekken voeren ...en belangrijke punten waar je op moet letten in een gesprek, en waar je bij stil moet staan en zo...wel heel leerzaam hoor. Ja, er komt nu wel veel meer bij kijken. ... 1.15 <i>Ja.. maar juist in dat soort dingen merk je dus ook dat je de diepte in gaat..?</i> 1.15 Ja dan zoek je ook inderdaad echt de verdieping... ..Ja en ook het idee dat je al meer kunt, als ik kijk hoe ik in het begin een opname deed en hoe ik dat nu doe....merk ik bij mezelf dat dat wel een groot verschil maakt.. gewoon dat je meer doorvraagt dat je ook andere vragen stelt zodat je meer te weten komt.	Meer verdieping in gesprekken door opleiding Meer contact Beter toegerust in gesprekken Verdieping in werk Doorvragen om meer te weten te komen	Goede zorg Zorgrelatie	Competenties Grondhouding
3	1.16 <i>Heb je het dan ook over levensvragen of wat voor vragen stel je dan?</i> 1.16 Ja, nou, meer over vroeger, hoe ze vroeger geleefd hebben enne wat voor werk ze gedaan hebben of ze getrouwd zijn geweest, of er kinderen zijn, vaak komt dat ook wel ter sprake maar je daar beter op in kunt gaan dat je echt weet van hoe heeft iemand vroeger geleefd en hoe zou iemand dat hier voor zich zien...en in het begin... eerder was het meer zo van wat moet ik weten, en hoe wordt iemand verzorgd iets achtergrondinformatie.. maar niet zo ver uitgezocht als nu want nu weet ik ook dat komt terug in die vier domeinen en dat is dan in het	Vragen over vroegere leven en hoe ze dat nu zien ingaan op de vier domeinen in het Zorgleefplan	Levensvragen/ levensverhaal Herkennen Signaleren Goede zorg	Competenties Inventariseren van waarden en gebruiken. Opbouw van zorgrelatie

	Zorgleefplan 1.17 dat is echt die verdieping en dat meer contact hebben en weet je vroeger was het 's ochtends met het wassen dat je dat aan iemand vraagt van goh wat hebt u vroeger gedaan ja nu haak je daar meer op in.. 1.18 <i>Toen ging het dus meer tussen neus en lippen door, maar nu is het een doel dat je het levensverhaal een beetje weet zodat je daar ook wat meer mee kunt doen, dat kun je dan gebruiken hoor ik je zeggen ...?</i> 1.18 Ja dat klopt .. waar iemand echt van heeft gehouden en of dat hier dan ook mogelijk is en dat je dat dan ook hier.. voor zover dat kan.. probeert te realiseren. 1.19 <i>En lukt dat... dat realiseren.. en wat doe je dan ?</i> 1.19 Ja.. jawel ik heb nu een paar mensen gehad die hebben geen of weinig familie, dan ben je al heel erg afhankelijk van hier.. van vrijwilligers of van wat wij zelf op de afdeling organiseren aan activiteiten of... maar goed tot nu toe gaat het wel.. 1.20 <i>Dat maakt ook dat je dus wat meer inzicht hebt?</i> 1.20 Ja dat je ook meer gebruik maakt van de mogelijkheden van andere mensen.. eerder was het al gauw zo dat je dacht van eh weet je ja iemand heeft familie dus dan moet die het maar regelen, nu is het gewoon meer van oké, iemand heeft geen familie dus moet , moet ik het proberen te regelen. 1.21 <i>En dan kijk je met wie je dat zou kunnen doen..</i> 1.21 Ja dan informeer je eens links en rechts... en zoek dat uit..	Verdieping in contact Waar heeft iemand van gehouden Client is afhankelijk van zorg Overnemen van zorg Samenwerken		Visie op zorg
4	1.22 <i>Zoals je weet horen levensvragen bij het domein mentaal welbevinden. Daar weet je al veel van.. A.. wat vind je nu het allermooiste van je werk?</i> 1.23 Eh.. het allermooiste... de voldoening die je krijgt van de mensen.. die dankbaar zijn dat je ze hebt geholpen ... Ja. eh.. dat ik er voor hen kan zijn..Dat ze dat teruggeven van dat ze het heel prettig hebben gevonden daarbij dat de familie dat ook teruggeeft, dat de familie jou ook dankbaar is weet je wel...dat is wel eigenlijk mijn voldoening ja... 1.24 <i>Dat doet je goed.?</i> 1.24 Ja ja.. 1.25 <i>ga je met dat gevoel ook elke dag naar huis?</i> 1.25 Ja ja maar soms gebeuren er ook wel vervelende dingen of dat mensen boos zijn of een klacht hebben en ja goed dat is nu eenmaal ook zo en meestal zijn ze ook wel terecht, en dan handel ik dat af.. maar over het algemeen ga ik wel met een voldaan gevoel altijd naar huis.. er is altijd wel iets wat ik op een dag heb gedaan waarvan ik denk dat heb ik goed gedaan en dat wordt dan ook bevestigd weet je wel.. 1.26 Ja ja want dat wil je toch want ja .. het is al erg	Voldoening Er kunnen zijn Dankbaarheid Met een voldaan gevoel naar huis Bevestiging	Motivatatie	Spirituele zorg Presentie

	genoeg voor de mensen dat ze hier moeten wonen en dat ze afhankelijk zijn van ons en dan is het natuurlijk fijn dat je iets voor ze kunt betekenen waar ze echt iets aan hebben en wat hun leven toch een beetje meerwaarde geeft.	Van betekenis / meerwaarde kunnen zijn,		
5	1.27 <i>A. je bent verzorgende en je moet veel “doen”, en je noemde net het “er zijn”.. hoe is dat te combineren, past dat bij elkaar.. en ook bij bijv. de werkdruk?</i> 1.27 Nee niet altijd, nee het is toch wel vaak dat je door de werkdruk niet altijd evenveel tijd hebt voor de mensen, niet de tijd die ik altijd zou willen hebben maar ja weet je .. ik probeer wel altijd.. tijdens de ochtendzorg wel een beetje te kijken van zit iemand goed in zijn vel en dan probeer je dat wel een beetje te polsen.. ja en als mensen bij me komen en ik heb op dat moment geen tijd ja dan vind ik dat wel heel vervelend om te zeggen maar dan kom ik er wel altijd op terug .. dus het is niet zo van ik doe het af met ik heb geen tijd, dus laat maar , maar ik zeg ik dan bijv. ik doe eerst nog even dit maar dan kom ik daarna bij u. 1.28 <i>je gaat als het ware een afspraak maken van: ‘ik kom weer’?</i> 1.28 Ja .. ja dat vind ik belangrijk weet je, als je het afdoet met ik heb geen tijd en je kijkt er verder niet meer naar om ja dan komen ze niet meer bij mij om hun gevoel met mij te delen. 1.29 <i>En als je bijv. ‘s morgens denkt ik moet nog zoveel mensen maar deze mw. vraagt nu op dit moment de aandacht... hoe doe je dat dan?</i> 1.29 Dan probeer ik op dat moment al wel wat te geven.. dan denk ik.. ja dat is heel vervelend voor de ander maar dat moet dan maar even ten koste gaan van die ander ... 1.30 <i>Kun je daar ook zo een voorbeeld van noemen, hoe je zoiets pas nog meegemaakt hebt?</i> 1.30 Nee ..niets wat ik zo weet of wat me zo te binnen schiet. 1.31 <i>Het lijkt me moeilijk, je wilt graag even die tijd nemen maar ondertussen staat iedereen te wachten.</i> 1.31 Ja dat is ook wel moeilijk, ja.. mensen voelen vaak ook wel hoor dat je druk bent en dan zeggen ze van “o je hebt vast geen tijd.. maar” dan zeg ik nee.. zeg het maar en dan probeer ik ook rustig te blijven.. dan denk ik ook maar: ja, dan loopt het maar 5-10 min. uit want ja als een ander wat vraagt dan doe je dat ook. Het is ook een beetje afhankelijk van de dag hoe de ochtend dan loopt want ja als we helemaal uitlopen, dan eh , maar wat ik wel belangrijk vind is om er op terug te komen als ik op dat moment geen	Werkdruk Te weinig tijd Polen hoe iemand zich voelt. Ruimte zoeken om er op terug te komen, afspraken maken Belangrijk dat gevoel gedeeld kan worden Tijd nemen ten koste van een ander Mensen voelen dat je druk bent Rustig blijven Belangrijk om	Omgaan met levensvragen Signaleren Zorgrelatie/ goede zorg Omgaan met levensvragen Belemmerende factoren	Spirituele zorg

	tijd heb en ook wel daarna ..dat ik na een paar dagen nog eens vraag hoe is het nu of ...dat probeer ik altijd wel te doen. 1.32 <i>Dat is ook de aandacht die je dan dus hebt voor een bewoner, ik hoor je ook zeggen dat je er altijd op terug komt. En dat is ook het mooie, want iemand vertelt je wat, niet om dat ook zo weer te vergeten.</i> 1.32 Nee.. nee .. dat waarderen mensen ook wel .. dat ze dan ook zeggen bijv. ‘goh weet je dat nog’ en dan zeg ik ‘ja natuurlijk dat hebt u toch aan mij verteld’ ..dat vergeet ik dan niet..Niet dat ik daar dan mee zit of het mee naar huis neem maar wel dat ik een paar dagen later dan denk van ‘goh ik zal eens even informeren hoe het dan nu gaat’	er op terug te komen Waardering krijgen Terugkomen op verhaal		
6	1. 33 <i>En hoe zie je deze gesprekken, zijn ze onderdeel van je werk?</i> 1.33 Ja, of ik nu EVV-er ben of niet, dit hoort er gewoon bij ook als verzorgende, ik denk niet dat het nu ik EVV-er ben dat het dan nog meer mijn taak is of zo. Ja zo zeggen ze dat wel bij de EVV opleiding maar ik vind dat als je gewoon mensen verzorgt en mensen hebben iets en ze delen dat met jou .. ja dan vind ik dat je daar ook gewoon naar moet luisteren en iets mee moet doen en niet moet zeggen van ja ik ben u EVV-er niet dus ... nee dat hoort bij mijn taak ja dat vind ik wel. 1.34 <i>Horen ook de levensvragen, de diepere vragen bij de taak van verzorgende?</i> 1.34 Ja dat vind ik wel.. die zijn niet alleen voor de EVV-er. Nee.. Ja.. stel dat iemand echt iets alleen met de EVV-er wil delen dan snap ik dat ook wel, dat is ook prima.. ja.	Hoort bij taak van verzorgende Mensen delen iets met je. luisteren en er iets mee doen levensvragen ook taak van verzorgende	Kennis vaardigheden Goede zorg	Competenties Zorgrelatie
7	1.35 <i>Maar als jij er op dat moment bent en er is iets wat iemand op dat moment heel hoog zit dan bij dus degene die daar aandacht aan moet besteden. Hoe is het als je denkt .. pff dat vind ik wel een moeilijk, wat moet ik er toch mee...Hoe ga je daar mee om?</i> 1.35 Eh.. soms zeg ik dat ook wel hoor, zo van poeh help, nou zegt u me ook wel wat eh.. nou ja niet zo van een schuldgevoel.. maar eh ... dat ze ook weten dat het nou ja.. best wel ernstig, heftig is en dat ik ook niet zo maar een oplossing voor sommige problemen heb. Maar ik denk dat als je eerlijk toegeeft dat je het zelf ook lastig vindt dat je dan meer mee bereikt dan als je dat niet zou zeggen. Tenminste dat is wel hoe ik het doe... ik zal... ik geef het wel eerlijk aan van nou poeh.. dat is een lastig iets .. en dan zeggen ze ook wel vaak ja lastig hè? Maar weet je .. ik heb dan wel naar ze geluisterd maar soms heb je ook niet	Zeggen dat je geen oplossing hebt Eerlijk zijn en onmacht benoemen. luisteren	Grenzen Omgaan met levensvragen	Competenties

	altijd een oplossing voor iets. 1.36 <i>Er is ook op levensvragen niet altijd een oplossing, dat mag je ook toegeven,</i> 136 Nee of soms niet a la minuut en dan zeg ik ook soms wel van sorry.. ik weet het nu even niet. Ik wil het wel voor u uitzoeken of .. ik wil er wel wat mee doen.. maar een oplossing heb ik ook op dit moment even niet. 1.37 <i>Je zegt dan wel ik: ik wil het wel uitzoeken.., hoe doe je dat? Kun je daar een voorbeeld van noemen van zo'n moeilijke vraag?</i> 1.37 <i>Lacht.. nee ik zit al te denken... wat zal ik eens als voorbeeld gebruiken maar ik weet het niet, het valt de laatste tijd eigenlijk wel mee met dat soort dingen. Maar misschien dat het ook onopgemerkt gaat hoor...dat ik dat gewoon van nature doe, dat ik daar niet eens over nadenk.</i>	Beloven om uit te zoeken		
8	1.38 <i>Ja.. dat kan.. Maar stel dat er nu 's morgens iemand wakker wordt en jij gaat haar verzorgen en zij zegt "ach zuster, ik wil nog niet hoor, ik heb nog geen zin', of eh ..'laat die gordijnen alsjeblieft dicht!'... wat denk je dan?</i> 1.38 Nou dat mag, ja dat vind ik prima.. ja kijk ik heb ook niet iedere ochtend zin om 8 uur uit mijn bed te komen dus..als zij zegt ik wil nog even blijven liggen dan kan dat en dan zeg ik dat ik later terug kom, blijkt dan later dat ze nog niet wil dan ga ik wel vragen van waarom niet en wat is er aan de hand... Maar in eerste instantie zou ik zeggen: nou dat is goed dan kom ik straks wel terug 1.39 <i>Maar als dat langer zou duren of vaker voor zou komen wat doe je dan?</i> 1.39 Dan ga ik wel in gesprek ja en dan zeg ik wel dat het me opvalt dat het de laatste tijd moeilijk lijkt om op te staan.. en vraag ik hoe komt dat .. ja dan probeer ik te ontdekken wat er achter zit, ja maar dat is ook wel iets wat iedereen moet signaleren en wat ook collega's opvalt en dat lezen we dan terug in de rapportage, als dat dan een paar dagen zo is dan ga ik wel eens even in gesprek om uit te zoeken wat er aan de hand zou kunnen zijn. 1.40 <i>Je gaat het dus eerst zelf proberen... maar stel dat je daar niet uit komt en dat je denkt pff ik bereik echt niets.. hoe ga je dan verder?</i> 1.40 Nou ja dan kan ik altijd voorstellen... Ja ligt er ook aan wat het is natuurlijk hè.. maar bijv. als iemand heel erg met zichzelf in de knoop zit dan zou ik met haar overleggen of de psycholoog misschien eens eh... of ik zou voorstellen of een vertrouwenspersoon eens met haar kan spreken. Ja..	Begrip en Inleving bespreekbaar maken signaleren dat er iets aan de hand is ontdekken wat er achter een opmerking zit overleggen over een andere hulpverlener	Omgaan met levensvragen Signaleren Afstemmen / verwijzen	Competenties

	zo zoek ik wel naar een oplossing en weet je als ik niet de oplossing kan bedenken.. niet heb... misschien dan iemand anders die dat wel kan..	oplossing zoeken	grenzen	
9	1.41 <i>Hoe is dat in jullie team, worden dit soort zaken ook in een overleg besproken of zo?</i> 1.41 Ja dat overleggen we wel met elkaar.. en dat is ook wel meer nu je EVV-er bent, nu komen mensen bij je met: A. ik heb gezien dat ... dit en dit... en wat zouden we daar mee moeten doen... en dat we dan met elkaar overleggen van ik zou dit doen en ander zou zeggen ik zou misschien dit doen... dat is wel in overleg met elkaar.. 1.42 <i>Ja.. en dan bekijk je ook samen met elkaar wat dan nodig is om verder te kunnen?</i> 1.42 Ja.. welke stappen we dan moeten ondernemen.. Maar dat gaat ook in overleg met de bewoner..	Overleggen met collega's In overleg met de bewoner	Grenzen ontdekken afstemmen	Competenties
10	1.43 <i>Heeft hoe je tegen dit soort levensvragen aankijkt ook te maken met je eigen achtergrond... met levenservaring of met dingen die je zelf hebt meegemaakt?</i> 1.43 Ja.. dat weet ik niet want ik ben natuurlijk wel... ik ben de jongste op de afdeling ... dus ja qua levenservaring... ja weet ik niet... ik kan ook niet zeggen dat ik vroeger heel veel heb meegemaakt of ..ik denk dat het meer van nature iets is... van uit mezelf...hoe ik daar op reageer.. het is ook niet altijd dat ik daar bewust bij stil sta .. het is gewoon iets wat uit mezelf komt. Tja levenservaring ja jeetje ik ben 28 .. zoveel heb ik natuurlijk nog niet voor mijn kiezen gehad... 1.44 <i>Nee... nou het zou kunnen maar het is niet zo.. .. heb je ook een religieuze achtergrond?</i> R44 Nee..	Weinig levenservaring Natuurlijk reageren, onbewust Geen religieuze achtergrond	Eigen achtergrond Kennis en vaardigheden,	Zelfinzicht

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader	
11	1.45 <i>Hoe ga je om met problemen van mensen die op geloofsthema's betrekking hebben?</i> 1.45 eh.. ik weet wel dat mensen daar wel eens mee zitten.. en dat ik daar iets mee... dat ik bijv. M. de geestelijk verzorger kan bellen... of zij tijd heeft voor een gesprekje... Dat weet ik wel ja en van de meeste mensen weet ik ook wel of ze gelovig zijn of niet...en of ze daar misschien meer aan hebben.. 1.46 <i>Heb je wel eens meegemaakt dat mensen het juist moeilijk hebben met hun geloof.. dat ze bang zijn of denken dat ze verkeerd geleefd hebben of zo... hoe zou je daar mee om gaan?</i> 1.46 Nee dat heb ik eigenlijk nooit zo bij de hand gehad eigenlijk...maar ik zou gewoon luisteren en .. misschien dat ik dan ook wel zou vertellen dat ik daar eh dat ik daar misschien niet de juiste persoon voor ben.. om te helpen maar dat ik natuurlijk wel... iemand kan inschakelen daarvoor. 1.47 <i>Dat is ook weer dat belangrijke signaleren hè..</i> 1.47 Ja. Ja, ik denk dat ik daarvoor wel weet wat ik moet doen.. maar dat zeg ik.. ik heb dat eigenlijk nog nooit zo bij de hand gehad.	GV-er bellen voor gesprek Weet wel of mensen gelovig zijn Luisteren en eerlijk zeggen dat ik niet de juiste persoon ben Weet wat ik moet doen, nog niet bij de hand gehad	Omgaan met Geloofsvragen Verwijzen Grenzen Afstemmen en verwijzen	Competenties Spirituele zorg	
12	1.48 <i>je noemde al het levensverhaal...en in een levensverhaal zitten vaak levensvragen... welke levensthema's bespreek jij wel eens met mensen?</i> 1.48 Eh poeh.. thema's ja.. eh over als ze vroeger bijv. een kind hebben verloren... als iemand daar over wil praten natuurlijk... ja.. wat voor werk ze gedaan hebben, of ze een hoge functie hadden of wat hun functie dan is geweest...	Verleden, verlies van kind, werk	Signaleren	Levensvragen	
13	1.49 <i>Hoe vinden mensen het als ze opgenomen moeten worden in het verpleeghuis?</i> 1.49 Wisselend... sommige mensen vinden het wel moeilijk, sommige .. ja dat is ook als het in de thuissituatie niet meer gaat hè, als de man of de vrouw niet meer voor de ander kan zorgen..dat ze dan weten... dan heeft de vrouw of man rust..dan is de acceptatie makkelijker als... ja makkelijker.. ja poeh... ja het blijft gewoon moeilijk natuurlijk maar er zit wel verschil tussen de mensen. Sommige mensen zijn natuurlijk ook al jaren ziek en zijn jaren verzorgd door hun partner en op een gegeven moment wordt die partner ook ouder en die kan niet meer voor de echtgenoot zorgen. ja en dan is dat wel de volgende stap natuurlijk en dan is dat wel... ja.. ze begrijpen het wel maar het is ook wel heel lastig natuurlijk.	Opname is moeilijk Thuissituatie bepalend voor acceptatie Omgaan met sociaal netwerk	Signaleren / herkennen	Competenties Levensvragen	

	<i>1. 50 Spreek je dan ook de partner?</i> 1.50 Ja.. ik vind het ook heel belangrijk om die er bij te betrekken... die moeten het uit handen geven..ja dat is ook heel moeilijk.. ja.. <i>1.52 Dat is vaak al een lange weg geweest</i> 1.52 Ja.. dat begint ook al tijdens het opname gesprek hè dat je de partner er betreft en vraagt hoe die er tegenaan kijkt. Dat vind ik heel belangrijk. <i>1.53 En hoe ga je om met de kinderen of andere familie</i> 1.53 Ja het ligt er aan wie er bij het gesprek zijn.. in eerste instantie toch de echtgenoot en de kinderen ja die laten vaak zelf wel weten wat ze er van vinden. De meesten vinden het fijn dat vader of moeder hier zit en soms heb ik het idee dat ze denken dan hoef ik er niet meer naar om te kijken, ze worden goed verzorgd.. en dan kijken ze er niet meer zo veel naar om. Dat vind ik wel moeilijk... Bij echtgenoten denk ik dat niet want die komen als het kan dagelijks op bezoek. Zo zie ik nog wel veel problemen bij families hoor en dat zegt ook wel weer veel over de band en over hoe het vroeger in het gezin is geweest.. als je een sterke band hebt met je moeder dan kom je vaker op bezoek en heb je misschien zelfs wel last van een schuldgevoel.. Maar dat is dan wel een eigen invulling die ik er aan geef.. <i>1.54 Hoe ga je daar mee om in je zorg voor de opgenomen bewoner?</i> 1.54 Sommigen vinden het heel vervelend dat hun kinderen niet mee zo vaak komen dat merk ik wel, ik zeg er niets over maar wacht tot de bewoner er zelf mee komt, ik wil niet tegenover de bewoner de dochter bijv. slecht maken.. nee dat wil ik niet..	partner betrekken moet de zorg uit handen geven Kinderen blij dat ouder goed wordt verzorgd Familie-problemen signaleren Eigen invulling Wel signaleren maar afwachten tot de bewoner er zelf mee komt	Omgaan met levensvragen signaleren	Handelings-verlegenheid
14	<i>1.55 Oké A. dan wil ik je nu een andere vraag stellen: Als je nu echt tegen je grens aan loopt, als je denkt ik weet het niet ik kan het niet, ik heb geen tijd.. hoe voelt dat voor je..wat doet dat met je zelf?</i> 1.55 Ja dat vind ik dan wel heel vervelend, dan zou ik toch het liefste bijv. toch na werktijd nog in gesprek gaan zodat diegene toch haar hart heeft kunnen luchten, dat vind ik toch wel heel belangrijk.. Ik weet dat het niet de bedoeling is maar...ja, dat is dan wel wat ik voel, terwijl we eigenlijk zouden gaan rapporteren dat ik het dan toch nog even afmaakt, dan ga ik toch even bij die persoon zitten en als dat dan een kwartier duurt ja dan ga ik daarna rapporteren maar dan heb ik het wel afgemaakt en de aandacht gegeven die nodig was. <i>1.56 Wat voor gevoel geeft je dat?</i> 1.56 Een rustiger gevoel.. ja, zo van ik heb geluisterd naar de bewoner..en vaak vinden ze dat ook prettig,	Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken Geeft een goed gevoel	Grenzen herkennen Zorgrelatie / goede zorg	Competenties Competenties zelfinzicht

	ze zeggen ook wel dat het niet meteen hoeft, het mag ook wel straks of vanmiddag of wanneer je tijd hebt.. dan denk ik prima, maar dan moet ik dat wel waarmaken..dan moet ik dat wel doen...dat probeer ik het echt te doen. 1.57 <i>Daar ben je dus ook heel consciëntieus in hoor ik.</i> 1.57 Ja dat vind ik wel want ik denk dan het is ook niet niks om hier opgenomen te worden en afhankelijk zijn van anderen dan vind ik wel dat ik dat verplicht ben ja ik weet niet.. dat ik dat moet doen voor mezelf ook.. 1.58 <i>Het klinkt ook als verplicht aan je zelf</i> 1.58 Ja dat is ook zo verplicht aan mezelf, ik weet niet of ik het anders mee naar huis zou nemen of zo hoor.. ik kan dingen wel gauw van me afzetten...maar het zou me geen prettig gevoel geven als ik de volgende keer weer bij haar kom en dat ze zegt je zou nog terug komen en ik heb dat niet gedaan.. dat zou ik heel erg vinden..weet je wel.	Waarmaken wat je beloofd hebt Niet niks om afhankelijk te zijn. Verplicht aan bewoner en aan zichzelf Invoelend vermogen		
15	1.59 <i>Als je naar jezelf kijkt hoe typeer je jezelf dan in je relatie met bewoners.. wat ben jij voor verzorgende..</i> 1.59 Eh.. even kijken hoor... wat ben ik voor verzorgende... ik denk dat ik eh begripvol ben en dat ik ook wel de bewoner op de eerste plaats stel dat alles wat geregeld moet worden dat de bewoner op de eerste plaats komt... de administratieve dingen dat komt wel maar eerst de bewoners.. dat die op nummer een komen en dan pas eh de andere taken... eh nu met EVV taken is dat wel eens lastig.. maar ook dan probeer ik toch de bewoner op nr. 1 te zetten. Toch lastig hoor om iets positiefs over je zelf te zeggen.. ja.. 1.60 <i>Dat mag hoor want ik wil graag weten hoe je naar jezelf kijkt ten opzichte van bewoners. Ik hoor dat de relatie met de bewoner het belangrijkste is..</i>	Begripvol, bewoner komtop de eerste plaats	Kwaliteiten Goede zorg zorgrelatie	Competenties

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
16	1.60 <i>Stel dat je om toch nog even op die grens terug te komen... sommigen kunnen zichzelf bijna volledig weggeven en dan op het eind denken waar haal ik mijn energie vandaan... kun je daar iets over zeggen..waar haal jij je energie vandaan</i> 1.60 Eh ik denk toch ook van de mensen... dat je wat terug krijgt van ze... ja weet je dat ze..toch bij je komen en bepaalde dingen met je delen.. en dat de mensen het leuk vinden om je te zien.. dat ze zeggen hey A. ben je er weer.. of ... je bent een paar dagen niet geweest...heb je vakantie gehad.. dat mensen je kennen en je bij naam noemen of dat ze zelfs nog weten dat je iets zou gaan doen de afgelopen dagen en hoe was het enne.. ik heb ook stage gelopen op PG maar ik vind somatiek toch meer hebben.. weet je .. dat je gesprekken aan kunt gaan met mensen..weet je op PG moet je veel voor mensen invullen en hier kunnen ze dat toch vaak zelf invullen....	Dat mensen wat met je delen Dat ze het fijn vinden om je te zien en je kennen Gesprekken aan gaan met mensen.	Motivatatie Grenzen	Competenties: zelfinzicht grondhouding
17	1.61 <i>Welke factoren kun je aangeven die het moeilijk maken om echt aandacht te kunnen hebben voor mensen, wat zou je dan noemen.. wat is de grootste factor die dat belemmert vind je..</i> 1.61 Ja toch tijdsdruk denk ik, dat je dat moet plannen want weet je soms valt een gesprek niet te plannen... soms ben je met iemand in gesprek en dan heb je het ergens over en dan vind ik heel moeilijk om te zeggen van eh het komt nu niet uit want ik moet nu dit doen.. dat vind ik vervelend dat ik de tijd die ik zou willen hebben dan niet heb.. 1.62 <i>Je zou meer tijd willen hebben..</i> 1.62 Ja.. maar als ik nu kijk.. op dit moment is het niet echt aan de orde dus...als het nu zou gebeuren dan heb ik de tijd wel...en ja het is ook heel wisselend .. dat heb je met de mensen ook natuurlijk... geen dag is hetzelfde.. weet je misschien heeft iemand 's nachts wel slecht geslapen en heeft ie liggen piekeren en daar komt iemand dan 's ochtends mee.. ja..	Tijdsdruk, gesprekken zijn soms niet te plannen, Moeten zeggen dat het niet uit komt Geen dag is hetzelfde	Belemmerende factoren Omgaan met levensvragen,	Spirituele zorg
18	1.63 <i>Ik hoor wel eens verzorgenden zeggen dat ze tijdens het wassen en aankleden diepe gesprekken met mensen kunnen hebben.. hoe ervaar jij dat?</i> 1.63 Er zijn wel mensen die dat doen ja... maar... ik doe.. als ik naar mezelf kijk doe ik dat... ik begin er nooit over.. ja. Of ik moet echt weten waar iemand mee zit maar meestal houd ik het een beetje luchtig tijdens het wassen.. want om meteen als je wakker	Houdt het tijdens wassen wat luchtig, begin er niet	Omgaan met ..	Spirituele zorg Handelings-verlegenheid

	wordt geconfronteerd te worden met iets waar je mee zit.. dat eh weet je als iemand het wil dan komen ze er zelf toch wel mee.. Het voorbeeld wat ik net noemde zoals slecht geslapen hebben .. weet je daar komen ze dan wel mee.. maar anders is het gewoon van goh.. gisteren is uw vrouw geweest.. was dat gezellig... of u bent het weekend naar huis geweest.. hebt u nog wat leuks gedaan...ja een beetje koetjes en kalfjes denk ik .. 1.64 <i>Maar het kan natuurlijk zijn dat iemand het juist helemaal niet fijn heeft gehad thuis</i> 1.64 Ja dan ga ik daar natuurlijk op in..dan zeg ik wel van waarom was het niet gezellig.. is er wat gebeurd.. dan komt dat gesprek vanzelf wel.. maar als iemand zegt het was leuk thuis ja dan ga ik niet vragen van goh heb je geen ruzie gehad of eh..ik ga dus niet zoeken.. iemand moet er wel zelf mee komen.. of ik moet net weten dat iemand ergens mee zit .. 1.65 <i>Als je bepaalde signalen krijgt of iemand vertoont bepaald gedrag....</i> 1.65 Ja daar ga ik dan wel op in.. ja. 1.66 <i>Zoals waar we het net over hadden .. iemand die de gordijnen niet open wil hebben.. waar zou dat een signaal van kunnen zijn?.</i> 1.66 Ja dat ie misschien tegen de dag op ziet.. ja dat signaleer ik dan en daar ga ik wel op in maar ik lok het niet uit!	uit mezelf over Mensen komen er zelf wel mee Ingaan op wat er gezegd wordt, iemand moet er zelf mee komen Ingaan op.. Niet uitlokken	Signaleren/ herkennen	
19	167 <i>Kun je nog iets vertellen over de rol van de leidinggevende. Heeft die invloed op de tijdsdruk en de factoren die gesprekken belemmeren?</i> 1.67 Nee dat denk ik niet... wel als bijv. iemand een klacht heeft over een van ons en iemand deelt dat met mij zoals bijv. laatst een meneer die een beetje boos was op de nachtzuster en die deelde dat met mij, ja.. ik zei goh misschien was ze een beetje sacherijnig of was ze ongesteld maar ik ga het met haar bespreken en dan komt ze er met u op terug..maar stel dat het echt een klacht is waarvan ik denk ik weet niet wat ik er mee moet.. ja dan zou ik het met de AC-er bespreken..	LG geen invloed op belemmerende factoren Wel op klachten van bewoners	Factoren: Rol leidinggevend e	

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
20	168 <i>Hoe is de verwachting van bewoners denk je over de gesprekken die ze met jullie hebben, vinden ze dat dat bij jullie taak hoort of..hoe zien bewoners jullie denk je?</i> 1.68 Ik denk wel dat bewoners ons zo zien maar niet bij iedereen...ik denk dat ze pas praten als ze zich op hun gemak bij iemand voelen.. dat ze niet zomaar tegen jan en alleman alles zullen zeggen. Ik weet niet of ze dat als onze taak zien.. er zijn mensen die niet tegen een EVV-er iets zeggen maar tegen iemand anders, ja meestal.. het ligt er aan of het ernstig is ja dan hoor je dat wel als Evv-er maar soms zijn er ook dingen die met een ander zijn besproken ja dan is dat ook goed. Ja als ze zich op hun gemak bij je voelen ja dan zullen ze eerder komen dan wanneer ze dat niet hebben. 1.69 <i>Hoe kun je iemand op zijn gemak stellen?</i> 1.69 Ja door vertrouwen uit te stralen. ja jeetje hoe doe je dat, ik denk dat wanneer je iemand mag ja dan komt dat ook wel denk ik. 1.70 <i>Waar ligt dat aan denk je?</i> 1.70 Ja als je iemand mag dan zal die eerder wat met je delen dan wanneer je een beetje afstand houdt 1.71 <i>Het is altijd een wisselwerking hè.</i> 1.71 Ja ..en als je ook interesse toont in de ander dan weet diegene wel van ja.. ze is echt geïnteresseerd in mij en ze wil echt wel weten hoe het gaat en je kan ook iets zeggen en ondertussen iets anders doen.. en dan reageren met o mooi.. maar als je echt iemand aankijkt en dan zegt: het gaat niet zo goed hè.. dan gaat ie daar eerder op in.. of hij zegt 'goed'.. maar je kijkt er heel anders bij.. dan zeg ik wel van nou.. zo ziet u er niet uit.. u kijkt niet vrolijk.. dus ja.. dat dat ook wel heel belangrijk is. 1.72 <i>Ja dat zijn ook hele wezenlijk dingen. Dat je iemand ook echt goed ziet...dat heeft alles met oprechte aandacht te maken...</i> 1.72 Ja.. je moet de mensen ook een beetje leren kennen hè..in het begin is dat wel moeilijk hè..als iemand al een paar maanden of een jaar bij je is dan gaat dat ook makkelijker want dan kun je ook aan iemand zien... dan zeg je van 'U zegt wel dat het goed gaat maar... 1.73 <i>Wat helpt je daar bij?</i> 1.73 Ja dat je wat meer van iemands levensverhaal weet want anders blijft het toch vaak wat beperkter.. wat beknopter..oppervlakkiger en ga je gauw weer door naar de volgende..	Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand. Vertrouwen uit te stralen Als je iemand mag deel je meer. Echte interesse tonen in de ander Aankijken en zeggen wat je ziet Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact levensverhaal. kennen, anders contact oppervlakkiger	Goede zorg / zorgrelatie Goede zorg Zorgrelatie Observeren / duiden	Spirituele zorg Competenties

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
21	1.74 <i>als iemand wel gelovig is... jij zegt.. ik ben het niet.. maar weet je wel welke mogelijkheden er zijn, dat er bijv. kerkdiensten zijn, dat de GV-er kan komen..dat dit stiltecentrum er is bijv.</i> 1.74 Ja dat wel... ik heb ook wel eens contact opgenomen met M. en ik vertel de mensen wel dat dit er is of een kerkdienst en daar kunt u heen als u wilt.. dat vertel ik ook al wel bij opname en dan vertellen de mensen ook wel of ze gelovig zijn of niet... ik vind het belangrijk dat ze weten dat ze ook hier in huis naar de kerkdienst kunnen..en niet naar buiten of naar het dorp hoeven.	mogelijkheden kerkdienst, stiltecentrum en GV-er	Afstemmen en verwijzen	Spirituele zorg

Interview verslag 2 Code DM450317

Datum: 14-03-2013 14.00 -14.45 uur
 Respondent: R. verzorgende niveau 2 op somatische afdeling
 Leeftijd: 49 jaar
 Locatie: Kantoorruimte
 Religie: Geen

	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
1	2.1 <i>R. je zei toen we hier naar toe liepen dat je even hebt zitten twijfelen of je wel mee wilde doen.. hoe denk je daar nu over?</i> 2.1 Ja.. ik vind het nu wel goed om het er over te hebben ... ja.. het is misschien wel goed om eens even bij dingen stil te staan eh want normaal..eh als je met iemand bezig bent.. je hebt vaak een gesprek met een bewoner.. ja toch? En daar sta je eigenlijk helemaal niet zo bij stil .. en nu wel.. nu ga ik denken van o ja.. weet je wel..	Goed moment om stil te staan bij dingen, bij gesprekken met bewoners	Kennis vaardigheden	Competenties Zelfinzicht
2	2.3 <i>Goed R. kun je me eerst even iets meer over jezelf vertellen.. over je achtergrond.. je opleiding</i> 2.3 Ik ben helpende .. ik ben sinds eh, in 2001 ben ik hier begonnen, eerst in de linnenkamer en schoonmaak..huishouding heb ik gedaan en 2003 heb ik de opleiding voor helpende gedaan en sinds 2005 zit ik op afd. G. 2.4 <i>Wat trok je in de opleiding, in de zorg?</i> 2.4 Nou eigenlijk eerst niks..ik was in de linnenkamer maar ik moest daar eigenlijk weg..toen zeiden ze je bent ook wel een type voor de zorg.. nou toen dacht ik zoiets van nou..niet.. maar wel dus.. nu dus wel.. 1.5 <i>Je hebt nu de ervaring dat het een goede stap is geweest</i> 2.5 Ja	Achtergrond Opleiding helpende. Vond zichzelf eerst geen type voor de zorg, nu wel	motivatie	Zelfinzicht
3	2.6 <i>Wat is het mooie nu in dit werk?</i> 2.6 Ja voor mensen zorgen.. ja 2.7 <i>Ik zie het aan je.. je gaat stralen nu je het er over hebt.. het zorgen dus.. wat voor soort zorg vind je het fijnste?</i> 2.7 Ja eh.. gewoon met mensen bezig zijn dat vind ik gewoon.. eh ja..moeilijk om dat te omschrijven.. 2.8 <i>Met mensen bezig zijn zeg je ...</i> 2.8 Ja ja.. 2.9 <i>Ook in die zin dat je contact hebt met mensen?</i> 2.9 Ja ja.. want zoals in de keuken vind ik ook heel leuk om te doen..dat is lichamelijk minder zwaar voor	Voor mensen zorgen Met mensen bezig zijn	Motivatie	Zelfinzicht

	mij..af en toe... vind ik het in de zorg ook best wel heftig hoor..zwaar.. met tillen en alles maar in de keuken heb je een ander contact met mensen dan als je aan het bed staat..dan komen ze ook bij me staan in de keuken zeg maar en dan staan ze daar op een hangplekje.. dat zeg ik dan altijd .. het hangplekje..en dan hoor je ook vaak dingen en daar ga je je dan ook in mengen.. dan hoor je ook weer andere verhalen..	Zorg is heftig, zwaar.. Creëert een hangplekje als ze keuken-dienst heeft. verhalen horen	signaleren	
4	2.11 <i>R. als je nu kijkt naar de zorg.. kun je zeggen wat jij goede zorg vindt?</i> 2.11 Ja.. kwaliteit leveren... 2.12 <i>Kwaliteit zeg je..wat vind jij kwaliteit, waar moet dat voor jou aan voldoen?</i> 2.12 Ja..dat mensen tevreden zijn... dat ze netjes in de stoel komen te zitten..dat ze.. geestelijk ook wel.. maar ik bedoel lichamelijk netjes verzorgd zijn .. vind ik wel heel belangrijk ..en ..ja en er voor de mensen zijn! Ja eh.. 2.13 <i>Dat is eigenlijk een totaal gevoel wat je nu omschrijft.. er kunnen zijn... wat geeft je dat als je het gevoel hebt van goh vandaag lukt het ..</i> 2.13 Wel een fijn gevoel ja. dan ga ik wel fijn naar huis ja 2.14 <i>Merk je ook aan de mensen hoe ze het vinden?</i> 2.14 Ja ook wel ja.. 2.15 <i>Kun je daar iets over vertellen wat je dan merkt of terughooft</i> 2.15 Je hoort ze dan wel zeggen van eh.. dat ze fijn geholpen zijn en ja. ik merk het wel ook gewoon aan hun lichaamshouding, daar merk ik het ook wel aan.. 2.16 <i>Ja.. dat kan vaak ook veelzeggend zijn hè..hoe iemand reageert, alleen al non-verbaal zonder dat ze er iets van zeggen..</i> 2.16 Maar het is niet altijd positief, is ook wel eens dat ze mopperen hoor..maar ja meestal.. ja ik zorg er wel voor dat zij met een fijn gevoel geholpen worden en ik met een fijn gevoel de mensen kan helpen. 2.17 <i>Eigenlijk zeg je dat het een wisselwerking is als het ware..en dan ga je ook naar huis met dat gevoel?</i> 2.17 Met een tevreden gevoel ja.. ook wel eens met een ontevreden gevoel..als er wat voorgevallen is op de afdeling.. ook wel..maar ik probeer wel om met een bewoner.. als er zeg maar iets is.. of een conflict.. of ze zijn een keer boos op je.. dat gebeurt ook wel.. probeer ik wel met de bewoner uit te praten... voor mijn eigen ook.. dat ik zelf met een goed gevoel naar huis ga maar ook voor de bewoner.. 2.18 <i>Ja.. ook daarin heb je zorg voor en jezelf en voor de bewoner.</i>	Kwaliteit leveren dat mensen tevreden zijn, Er zijn voor de mensen Met een fijn gevoel naar huis gaan Merken aan lichaamshouding Ik zorg voor een fijn gevoel voor de mensen en voor mezelf Probeer met een tevreden en goed gevoel naar huis te gaan	Goede zorg Zorgrelatie Motivatie Goede zorg	competenties

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
5	218 <i>Hoe zie jij bewoners, wat is kenmerkend voor iemand die zorg nodig heeft?</i> 2.18 Hoe bedoel je dat? 2.19 <i>Ja.. of ze afhankelijk van je zijn of dat je denkt; ze zijn toch wel zelfstandig maar ik voeg wat toe wat ze zelf niet kunnen.</i> 2.19 Ja.. afhankelijk, de meeste mensen zijn wel afhankelijk toch wel ja. 2.20 <i>Is die afhankelijkheid ook belastend voor je?</i> 2.20 Als een bewoner afhankelijk is? Nee, nee..anders had ik een ander beroep moeten kiezen denk ik.. ja toch? Wij zijn er voor de bewoners..zo zie ik het wel en niet andersom.. 2.21 <i>Haal je ook wel voldoening uit je werk..als een bewoner tevreden is en je dat ook teruggeeft..</i> 2.21 O ja.. als ze een keer eh ..af en toe dan eh zoals bijv. P. ik weet niet of je die kent ...maar die doet af en toedan pakt ze je om de nek heen zo.. weet je wel en ..dat geeft me dan wel veel voldoening ja.	We zijn er voor de bewoners, niet andersom	zorgrelatie	
6	2. 22 <i>Je hebt al wat verteld over de opleiding.. en je levenservaring... R. hoe oud ben je?</i> 2..22 Ik ben 49 en wordt in juni 50 2..23 <i>En heb je een gezin?</i> R.23 Ja twee jongens.. 2.24 <i>Heb je een levensbeschouwelijke achtergrond.. een religie</i> 2.24 Nee .. Ja weet je ik geloof wel maar ik heb niet echt een geloof..ik ben ook niet kerkelijk.. 2.25 <i>Oké. Het Zonnehuis is van oorsprong een protestants huis.. hoe ga je daar mee om.. als bewoners gelovig zijn..</i> 2.25 Dan respecteer ik dat 2.26 <i>Hebben mensen je wel eens vragen gesteld bijv. 'zuster.. nu zit ik toch zo met mijn geloof..ik weet het niet meer.. kun je me helpen of wat zeg je er van... wat vind je ervan..' merk je dat?</i> 2.26 Nee niet echt, nee...die vragen herken ik eigenlijk niet zo.. nee 2.27 <i>Stel dat je zo 'n vraag krijgt? Hoe zou je er mee om gaan?</i> 2.27 Ja.. ik denk dat ik verder hulp ga zoeken voor die persoon en dan ga ik naar de EVV-er en dan zou ik zeggen 'die bewoner zit ergens mee' en misschien een keer met de dominee hier in huis dat diegene een keer een gesprek aan kan gaan..of.. 2.28 <i>Dus als je er zelf niet mee uit de voeten kunt dan vraag je hulp , als je de bewoners niet zelf kunt helpen dan zoek je iemand anders zeg je, dan laat je het er niet bij.</i>	Pers. kenmerken Ik geloof wel maar ben niet kerkelijk Respect voor gelovigen Geen ervaring met geloofsvragen Bij geloofsvragen hulp zoeken bij EVV-er of dominee	Achtergrond en eigen spiritualiteit Geloofsvragen Omgaan met grenzen Afstemmen verwijzen	Spiritualiteit

	2.28 Nee..want dat is ook weer met een goed gevoel naar huis gaan straks..toch? 2.29 <i>Ja inderdaad ja..daar heb je gelijk in, anders had je misschien het gevoel dat je de bewoner in de steek zou hebben gelaten als je er niets mee had gedaan. Zo zoek je ook voor jezelf een manier om goede zorg te leveren en dat is wat jij onder kwaliteit verstaat, dat hoor ik je wel heel duidelijk zeggen.</i>	Daardoor ook weer met een goed gevoel naar huis gaan		
7	2.30 <i>R. in de zorg moet je altijd veel doen hè..ik zag het vanmorgen ook weer, vooral 's ochtends is het druk, je bent veel bezig met de lichamelijke verzorging.. stel dat er nu op dat moment iemand meer tijd van je vraagt dan je eigenlijk hebt..je bent druk en je denkt ik moet nog vijf mensen wassen en deze mw. zit ergens mee en daar moet ik tijd voor nemen.. Hoe doe je dat dan?</i> 2.30 Nou in de eerste plaats probeer ik tijdens de verzorging dan wel er op in te gaan maar lukt dat niet dan zeg ik dat ook dat ik nog heel druk ben ..en misschien als ze er behoefte aan hebben of ik dan later terug mag komen..als ik er tijd voor heb, als het iets minder druk is. 2.31 <i>Je zegt dus als het ware van ik wil er best naar luisteren maar het lukt me nu even niet maar ik kom er wel op terug. Je doet dan een soort belofte dat je er op terugkomt.</i> 2.31 Ja..ja 2.32 <i>En kom je er dan ook op terug..</i> 2.32 Ja.. als ik tijd heb want ik heb ook vaak korte dienstjes tot half elf en dan heb ik er geen tijd voor maar dan vraag ik of ze behoefte hebben om er met de EVV-er over te praten..en dan kunnen ze dat zelf aangeven..	Tijdens verzorging ingaan op vragen, anders later terug komen Geen tijd dan in overleg EVV-er vragen	Omgaan met levensvragen Belemmerende factoren	Integrale zorg
8	2 33 <i>Je doet er dus wel wat mee. Als iemand nou ergens erg mee zit..durf je dan ook door te vragen over moeilijke dingen?</i> 2.33 Ja, het ligt het er wel aan waarover.. maar ik vraag wel ... eh (formuleert heel voorzichtig) 2 34 <i>En als het dan moeilijk wordt?</i> 2.34 Ja.. ik heb wel eens met een mw. gepraat .. die was niet bang om dood te gaan..hoe ik er op kwam op dat gesprek dat weet ik eigenlijk niet meer.. en toen vroeg ze aan mij of ik daar bang voor was en ik zei ja..daar ben ik wel bang voor.. maar toen ben ik wel met haar in gesprek gegaan... voor haar was het een bevrijding maar ik ben nog gezond en jong..en misschien kijk je er daardoor anders tegenaan. 2.35 <i>Je gaat er wel op in, je ontwijkt het niet hoor ik.</i> 2.35 Nee, nee 6x... en als ik het zeg maar wel een	Gepraat over de dood Eerlijk gezegd dat ik daar bang voor ben. Voor bewoner een bevrijding	Omgaan met levensvragen achtergrond	Spirituele zorg Competenties Grondhouding

	moeilijk onderwerp zou vinden..dan geef ik het wel aan.. dan probeer ik wel aan te geven van eh .. maar dat is volgens mij nog nooit voorgekomen.	Loopt er niet voor weg, zegt wel dat ze het moeilijk vindt		
9	2.36 <i>Het zou natuurlijk ook kunnen dat iemand zo ver gaat dat je denkt nu komen mijn grenzen wel een beetje in beeld.. dit kan ik niet aan of zo. Kun je je een onderwerp voor stellen bijv. als iemand iets aankaart waarvan je denkt nee dat kan ik niet ..dat raakt me zo?</i> 2.36 ?? sorry eh..nee 2.37 <i>Heb je wel eens iets met euthanasie of zo meegemaakt?</i> 2.37 Ja..ja..ja.. 2.38 <i>Hoe vind je dat?</i> 2.38 Daar heb ik ook een voorbeeld van een gesprek voor ... maar ik vind het wel moeilijk om dat met diegene er over te hebben...Ik weet nog wel heel goed.. ja dat was de allereerste keer.. die meneer is al jaren weg.. het was de laatste dag ...ze zouden het.. ja.. 's avonds of zo dat ze dat gingen doen.. en toen wou hij nog beneden heel even een sigaartje gaan roken en toen heb ik hem daar heen gebracht en afscheid genomen en toen had ik zo'n eh..... maar voor hem ... hij had zo echt zo'n bevrijding ..en ik had het zoooo moeilijk er mee..ja ja.. maar dat had hij ook wel in de gaten..ja.. 2.39 <i>En toch heb je wel afscheid genomen , je bent niet via de achterdeur weggegaan..</i> 2.39 Nee.. nee niet zo van da-aag.. en dan weg, nee.. Ik heb hem ook sterkte gewenst en ja.. ik denk... wat zeg je op zo'n moment.. wat zeg je dan..? 2.40 <i>Soms kun je dan gewoon niets zeggen.. Voor jou was dit een heel beladen moment..</i> 2.40 Ja..ik had het heel moeilijk.. ik denk.. zijn laatste sigaartje .. denk ik van hè??	Moeite om daarover te praten. Eerste keer Laatste zorg Voor hem zo'n bevrijding maar ik had het er zoooo moeilijk mee Wat zeg je dan op zo'n moment	Grenzen Omgaan met Levensvragen	Zelfinzicht Competenties Grondhouding
10	2. 41 <i>Je noemde net ook al even dat jij moeite hebt met de dood..</i> 2.41 Ja. Ja ik ben er zelf heel bang voor hoor..waarom dat weet ik niet maar .. eh .. 2.42 <i>Het is echt een angst in je.?</i> 2.42 Ja dat duw ik ook altijd weg hoor.. als het in mijn omgeving gebeurd.. dan eh.... 2. 43 <i>is het vaak in je omgeving gebeurd.. van dichtbij?</i> 2. 43 Ja..ja.. mijn vader dan en mijn opa en oma en ja ..een goede vriend van ons.. en mijn schoonouders alle twee..ja.. Daar had ik het ook met D over.. ik zeg.. ik lach het allemaal maar een beetje weg.. ik wil er niet over praten eigenlijk.. over de dood.. maar het is best	Bang voor de dood Duwt het weg Lach het privé een beetje weg, wil er liever niet over praten	Omgaan met levensvragen	Competenties Zelfinzicht

	wel eens moeilijk hoor.. maar ik kan het hier wel goed.. of goed.. met de bewoners wel.. maar D. zegt misschien heb je dan een andere .. ja hoe moet ik dat zeggen.. een ander mens niet .. maar een andere eh.. 2.44 <i>Een andere verhouding misschien.. je familie staat zo dichtbij.. ja maar een bewoner die je lang kent..</i> 2.44 (valt in) ..kan ook dicht bij je staan.. ja. Ja. ik heb ook wel eens een traantje laten zien hier hoor als iemand overlijdt..of heel erg slecht was.. ja 2.45 <i>Maar dat mag ook hè</i> 2.45 Jaaa.. maar sommigen die vinden dat dan.. die kijken je zo aan van nou.. weet je wel ... maar ik ben ook maar een mens..ja toch 2.46 <i>...ja want iemand gaat weg.. die zie je nooit meer..als mens sta je daar dan toch niet koud tegenover..</i> 2.46 Nee ..en met de één heb je een andere klik als met een ander.. ook nog.. ja. 2.47 <i>Desondanks kun je wel op deze afdeling werken waar toch wel geregeld iemand overlijdt.</i> 2.47 Ja.. Ik kan het ook wel weer los laten, stel dat ik naar huis ga dan denk ik er nog wel eens aan maar het is niet zo dat ik daar dan van wakker lig meer hoor..dat niet.. het is niet zo dat als ik hier weg ga dat dan de knop omgaat en dat ik dan het hele Zonnehuis vergeten ben.. zo is het niet hoor.. Maar ik neem niet alles meer mee naar huis.. niet meer..	Kan er bij bewoners wel over praten, is andere verhouding? Wel eens een traantje gelaten Wordt vreemd gevonden Maar ik ben ook maar een mens Kan het wel weer loslaten		
11	2.47 Maar ik neem niet alles meer mee naar huis.. niet meer.. 2.48 <i>Je zegt niet meer.. deed je dat in het begin wel?</i> 2.48 Ja ik droomde over de mensen hier.. verschrikkelijk in het begin jaaa.. toen had ik zoiets van ik moet hier mee stoppen want...eh..ja ook dat ik dingetjes vergat ..weet je dat dacht ik dan... hele simpele dingetjes hoor ..maar ik was er zo mee bezig 's nachts en dan werd ik wakker en dacht ik o ik moet eigenlijk even bellen of dat wel goed is gegaan allemaal...Maar dat is gelukkig helemaal over.. 2.49 <i>Met wie kon je daar over praten toen.. of nu nog ?</i> 2.49 Thuis niet. Nee. Nee! Nee nee..die begrepen het allemaal niet..nee die hadden zoiets van dan moet je wat anders gaan zoeken want..eh... Maar het is gelukkig allemaal goed gekomen.. het moest denk ik allemaal een plekje krijgen.. 2.50 <i>Je hebt natuurlijk ook een beroep waar je zo met mensen geconfronteerd wordt.. met ook lijden en dat kan soms ook heel erg jezelf raken en pijn doen.. dat is ook niet erg maar je moet er niet aan onderdoor gaan..en daar heb je dan natuurlijk ook wel weer collega's voor..</i>	Droomde over de bewoners Thuis geen begrip	Grenzen Vaardigheden Belemmerende factoren	Beroepshouding Competenties Zelfinzicht

	2.50 Ja. Ja. 2.51 <i>Is daar bij jullie in het team ook een mogelijkheid voor?</i> 2.51 Ja.. dat is super.. ja als er wat is.. ja. 2.52 <i>Dus je voelt je hier wel veilig..</i> 2.52 Ja..met collega's ja zeker en met de ac-er ook ..ja .. dat is ook zo belangrijk dat je op elkaar kunt eh terugvallen..elkaar ook steunen... 2.53 <i>Doordat je dit zo hebt meegemaakt, gevoeld hebt.. weet je ook waar je grens ligt nu denk ik..wat je aan kunt en waar je van zegt .. nou hier moet ik even niet te veel mee omgaan.</i>	Steun van collega's en AC-er	Stimulerende factor	
12	2.54 <i>..dat heeft ook alles te maken met waar het onderzoek over gaat nl. over levensvragen.. R. kun je vertellen wat voor jou levensvragen zijn?</i> 2.54 Ja.. dat kan zijn eh dat mensen zich zorgen maken.. ja heel breed is dat eigenlijk.. toch.. en over de dood .. tja.. elke dag kom ik dat wel tegen eigenlijk.. ja toch? 2.55 <i>Ja.. als je met een bewoner omgaat zul je er heel vaak mee te maken krijgen..dan kom je heel snel bij vragen, problemen...,</i> 2.55 angsten..zorgen.. 2.56 <i>ook zorgen over familie die nog thuis is..</i> 2.56 Ja dat ook ja..	Over zorgen over de dood, is breed, komt het elke dag tegen.	Levensvragen Herkennen	Levensvragen
13	2.57 <i>Heb je wel eens meegemaakt dat iemand die pas was opgenomen.. helemaal niet kon aarden.. dat die ..verdrietig was.</i> 2.57 Daar moet ik wel diep over nadenken hoor.. ja dat zal best wel maar ik kan zo niet een bewoner zo voor me halen, misschien dat ik straks zeg dat is die of die maar nu even niet. 2.58 <i>Het is voor een bewoner soms heel moeilijk om van huis naar hier te moeten verhuizen, hoe zie je dat?</i> 2.58 Ja dat is ook heel moeilijk.. poeh..ik moet er niet aan denken..ik snap het ook wel als een bewoner daar moeite mee heeft.. ik kan het me inleven.. 2.59 <i>Zou je het merken ook al zegt hij er niets over.</i> 2.59 Ja dat denk ik wel. Je kunt het aan de houding merken..ja nu weet ik ook wel een bewoonster bij wie dat was ja.. .. 2.60 <i>Hoe zag je dat dan</i> 2.60 Ja ze was verdrietig en soms boos..enne dat ze naar huis wilde en zo..Ja ja ze was eenzaam denk ik ja. En die heb ik ook wel eens meegenomen om een ijsje te eten hier bij de ijssalon vlakbij ja.. 2.61 <i>Goh wat mooi</i> 2.61 Ja ..maar dat doen anderen eigenlijk ook niet ..dus ik denk moet ik dat wel doen..ze krijgt heel weinig	Moeite met opname Kan zich inleven in bewoner Merkt het aan de houding Verdrietig, boos, eenzaam In vrije tijd meegenomen	Omgaan met levensvragen m.b.t. ziekte en opname Herkennen Signaleren	

	bezoek vind ik.. en toen zei ze een keer dat ze zo'n zin had in een ijsje .. en ik zeg nou dan gaan we vanmiddag .. om twee uur ben ik vrij.. dan ga ik met jou daar een ijsje eten..en dat vond ze geweldig. Maar dan heb ik al weer een schuldgevoel dat ik dat bij haar wel doe en bij anderen dan weer niet.. dan denk ik jaa.. . eigenlijk moet ik dat ook, ja bij iedereen hè maar dan kan ik met 30 mensen.. 2.62 <i>Ja ..maar niet iedereen riep dat gevoel bij je op.</i> 2.62 Nee misschien niet nee.. 2.63 <i>Je zag op dat moment die eenzaamheid bij die mevrouw..</i> 2.63 Ja ze genoot er van ..echt! En nou had ze het er laatst weer over toen het lekker weer was en toen zei ze ook "ijsje.. ijsje eten weer?" Dus die is wel blijven hangen! Ja zeker weten.. 2.64 <i>Nou daar heb je dus wel iets moois mee gedaan. Je zegt ik zou het bij iedereen moeten doen en dat geeft me eigenlijk een schuldgevoel..</i> 2.64 Ja eigenlijk wel ja maar misschien hoeft dat helemaal niet maar dat is van mijn eigen uit..niet iedereen die wil dat ook denk ik.. 2.66 <i>Maar als je dat schuldgevoel hebt hè.. praat je daar ook over op de afdeling, dat je bijv. zegt van dit heb ik gedaan maar hoe kijken jullie als collega's daar tegen aan?</i> 2.66 Nee dat heb ik niet gedaan..nee.. nee. Ja ze zien me wel dat ik met haar naar buiten loop ..dat hebben ze wel gezien een aantal collega's ...ik weet niet of er wat over gezegd is achter mijn rug.. dat weet ik dan ook niet... maar ik heb er ook niets over gezegd.. maar ik doe er ook niet stiekem over..dus . 2.67 <i>Misschien zijn er wel meer die dat doen en als je er over zou praten..</i> 2.67 Ja misschien wel ja..weet ik niet 2.68 <i>Vind je het eng om dat bespreekbaar te maken?</i> 2.68 Nee ..dat niet maar er is eigenlijk niets van gekomen..ik zag het ook niet als werk hoor eigenlijk niet.. het was in mijn vrije tijd .. ik was vrij en ik zag het ook niet als werk.. 2.69 <i>Maar zo signaleerde je dus wel dat die mw. daar wel even behoefte aan had..</i> 2.69 Ja die had er echt behoefte aan ja. Ze genoot er ook zo van ja.	om een ijsje te eten Schuldgevoel over handelen voor 1 persoon t.a.v. anderen Ze genoot er van Praat er niet over met collega's Zag dat niet als werk		
--	--	--	--	--

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
14	2.70 <i>Wat zou je doen als iemand stil in een hoekje zit of iemand zegt ik hoef niet te eten..ik heb geen zin.. wat zegt je dat.. hoe ga je daar mee om?</i> 2.70 Ja dan vraag ik wel wat er aan de hand is.. en of ze misschien.. ja sommigen kunnen zich bijv. heel erg storen aan andere bewoners qua eten dat ze bijv. vies eten.. dat gebeurt ook regelmatig.. dan bied je aan om op de kamer te gaan eten.. ja als ze dat niet willen ja dan ..ik geef het wel door aan de EVV-er van eh ..ja hou het in de gaten.. ja. 2. 71 <i>Je vraagt je dus wel af wat er aan de hand zou kunnen zijn..</i> 2.71 Ja ik vraag wel of er iets aan de hand is of dat ze ergens mee zit of .. jaa. 2. 72 <i>Ook dat is een signaal hè, en als het langer duurt gaat er wel een lampje bij je branden.</i> <i>Kun je voorstellen dat iemand niet meer wil eten omdat hij geen zin meer in het leven heeft? Heb je dat wel eens mee gemaakt?</i> 2.72 Ja. Ja. 2.73 <i>Hoe vind je dat?</i> 2.73 Ook wel heftig.. ja want niemand wil eigenlijk.. tenminste in mijn ogen.. niemand wil eigenlijk dood.. tenminste dat denk ik dan hè maar zo is het niet.. zo is het niet.. maar eh ik weet nog heel dat ik iemand.. die lag helemaal plat.. en die moest ik eten geven , toen werkte ik pas op deze afdeling en die at gewoon normaal eten maar het vlees moest wel in stukjes worden gesneden.. dat vond ik zo eng.. en dat zei ik zo.. ik vind het eigenlijk heel eng.. mond open en je giet het gewoon naar binnen weet je wel.. en toen zei ik ook.. het waren doperwtjes en stukjes varkensvlees..toen zei ik ook maar straks krijg je ze in de keel.. en toen zei ze “nou en.. dan ben ik er gelijk van af” Dat vond ik zo erg.. ja ik snapte diegene wel maar ik denk van ja, ze heeft ook eigenlijk niks meer hier..dus die had zoiets van als ik stik jammer dan.. maar dat vond ik wel heel heftig.. ik zei ook zo van dat vind ik .. ja ik gaf wel aan dat ik er moeite mee had.. 2.74 <i>En toch was het dan de beleving van die persoon die aangaf dat het niet meer hoefde hoe voelde dat voor jou?.</i> 2.74 Ja ik had zoiets van ja..hoe kan je dat nou zeggen.. achteraf snap ik dat wel ja..dat het leven soms geen waarde meer heeft. Ja toch.. dat je alleen maar op bed ligt .. dan denk ik van eh.. 2.75 <i>Dat zijn moeilijke vragen hè.</i> 2.75 Ja ..zelf ben je gezond en dan denk je .. 2.76??? ...ja om dan toch de goede toon te vinden	Vraag wat er aan de hand is Duiden, Oplossing zoeken Moeite met doodswens Begrijp het wel Heeft er moeite mee Zelf gezond	Herkennen en signaleren levensvragen Verwijzen Herkennen signaleren Omgaan met levensvragen	Uiten van levensvragen Competenties

	<i>hè..hoe doe je dat.. wat zeg je dan bijv. als iemand dat zegt</i> 276 Dat ik dat niet leuk vind.. dat ik daar moeite mee heb... ja maar ik zeg wel dat ik het begrijp.. en dat ik me wel kan inleven in diegene ook wel.. 2 77 <i>Dus je geeft je eigen beleving weer maar je zegt ook dat je de beleving van de ander begrijpt</i> 277 Dat ik het wel begrijp dat zij het niet zo heel erg zal vinden denk ik.. maar ik zei ook nog wel tegen haar “als je stikt is het heel erg hoor” Ja toch? Ik bedoel dat wil je niet meemaken..Ze vond het niet erg maar het is gelukkig niet gebeurd . 278 <i>Dat zijn wel dilemma's in je werk hè? Dat is zwaar..</i> 278 Ja	Zegt er moeite mee te hebben maar ook begrip		
15	2.78 <i>Dat zijn wel dilemma's in je werk hè? Dat is zwaar..</i> 2.78 Ja. 2.79 <i>Hoe hou je je werk vol?</i> 2.79 Nu ? Ja weet ik niet.. ja zelf ben ik ook wel sterk.. je hebt zoveel levenservaring en mensenkennis en je gaat anders met dingen om nu.. als toen ik hier kwam.. ja toen was ik ook al in de 40 maar eh.. ja ik had nooit met mensen zo gewerkt eigenlijk nee..dat moest ik ook wel leren hoor.. met mensen om te gaan.. en eh met zulke heftige dingen soms. Maar ja daar heb je dan weer de collega's voor als je ergens mee zit.. dat je dat wel aan een collega kunt aangeven van goh ik heb er moeite mee of.. 2.80 <i>Ja je zei al dat jullie een goed team hebben hè?</i> 2.80 Ja..dat vind ik persoonlijk.. ik weet niet of iedereen er zo over denkt.. ik heb wel collega's waar ik wel mijn verhaal aan kwijt kan.. 2 .81 <i>Dat is fijn.</i>	Nu meer levenservaring en mensenkennis Steun aan collega's Verhaal kwijt bij collega's	Stimulerende factoren	Spirituele zorg Zelfinzicht
16	2.82 <i>R. je hebt al een aantal levensvragen genoemd en ook hoe je daar mee om gaat, zie je dit ook echt als een deel van je werk of komt het er bij.. ik bedoel het ingaan op de levensvragen van bewoners. Toen je in de zorg ging dacht je ik ga mensen verzorgen..hoort dit er bij of is het extra?</i> 2. 82 Dit hoort er bij denk ik.. ja..het is niet alleen het wassen en aankleden en neerzetten en dan weggaan.. nee.. zo is het niet.. de hele verzorging is een totaalplaatje... 2. 83 <i>Ik vind het fijn dat je dat zegt want ja dat is het ook .. het gaat toch om die hele mens hè.</i> 2. 83 Ja.. het is niet alleen maar het lichaam dat is zo.. jaNee de hele mens is op een plek waar hij liever niet geweest was maar hij moet noodgedwongen hier zijn..	Verzorging is totaalplaatje, niet alleen lich.zorg	Goede zorg	Visie op zorg Integrale zorg

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
17	2.84 <i>Je zei al wel: ik zie wanneer iemand niet lekker in zijn vel zit..kun je ook bepaald gedrag noemen waarvan je zegt ‘als ik dat zie dan denk ik nou..’</i> 2.84 Als iemand heel stil of rustig is terwijl hij normaal niet zo rustig is dan gaat er wel een belletje rinkelen van hé.. er kan wel eens iets zijn. Ja tenminste ik hoop wel dat ik dat zie.. ik weet niet of ik dat bij iedereen zie.. maar dat hoop ik wel .. ik observeer wel.. ja.. niet dat ik mezelf goed zit te praten maar een mens gewoon goed observeren is belangrijk.. want daar kun je al zoveel uithalen vind ik.. als iemand boos is dan kun je hem vragen waarom ben je boos.. soms krijg je geen antwoord.. soms wel.. ja ik heb ook mijn dag wel eens niet.. ik probeer het hier altijd wel een beetje .. je bent er voor de mensen dus die hoeven niet te merken dat je bijv. thuis wat hebt.. maar zo kunnen de mensen ook een keer hun dag niet hebben.. 2. 85 <i>als je dat ziet wat doe je dan?</i> 2. 85 Ja dan vraag je gewoon van is er wat of zo.. ja dat doen ze bij mij ook als ik een keer mijn dag niet heb, dan vragen ze ook van goh is er wat of zo.. ja toch? En soms wil diegene er dan niet over praten maar dan kan hij het ook aangeven.	ander gedrag dan normaal Observeren is belangrijk Vragen stellen Vragen stellen, empathie	levensvragen signaleren en herkennen	levensvragen competenties
18	2.86 <i>Heb je nog bepaalde dingen waarvan je denkt die zou ik nog wel eens willen leren of dat heb ik nodig om om te gaan met de zorg ...met mensen...</i> 2.86 Misschien kun je een paar suggesties geven? 2.87 <i>Met name het onderkennen wanneer iemand bijv. met een probleem zit maar dat steeds maar wegwuift.. nee.. er is niks aan de hand .. nee.. er is niks aan de hand.. en toch zie je dat het niet goed gaat of dat je bepaalde signalen mist en dan denkt pff dat had ik toch niet gezien..dat soort dingen..Heb je zoiets op dit moment waarvan je zegt daar zou ik wel wat meer van willen weten...</i> 2.87 Nee .. nee ik weet het zo niet..	Weet niet	Wat heb je nodig	Competenties
19	2.88 <i>Je zei in het begin ‘ik ben eigenlijk niet gelovig..’</i> 2.88 Nee ik geloof wel ergens in maar niet.. eh nee ik heb geen echt geloof.. 2.89 <i>Als bewoners daar vragen over hebben wat doe je dan?</i> 2.89 Dan vraag ik M. (GV-er) 2.90 <i>En kun je ook mensen bijv. helpen als ze zeggen van ik wil wel naar de kerk of ik zou wel eens even naar het stiltecentrum willen.. een kaarsje opsteken bijv.. weet je dat dat ook kan?</i> 2.90 Het stiltecentrum hier in het Zonnehuis? Ja de	Geloofsvragen GV in consult	Achtergrond	Zelfinzicht

	kerkzaal heb je maar een stiltecentrum nee dat wist ik niet.. 2 91 <i>Nou dat zal ik je dan zo even laten zien..</i>			
20	2.94 <i>Stel dat je denkt die mw. blijft wel erg lang op de kamer of ik zou haar graag in de huiskamer willen hebben maar ze wil niet.. wat doe je dan?</i> 2.94 Als er tijd voor is ga ik nog wel eens even kijken maar als ze echt niet wil dan moet je ook respecteren dat diegene op de kamer wil blijven..ja zo vaak.. ja hadden we maar meer tijd om gewoon effen een praatje te maken of.. eh zo als nu vandaag kom ik dan met de koffieronden bij de mensen op de kamer weet je wel.. met eten en zoals vanmiddag komt mijn collega op de kamer maar dan houdt het eigenlijk ook op.. voor mij dan hè..De avonddienst komt dan wel weer maar dan houdt het eigenlijk op. 2. 95 <i>Wat je noemt is dat je meer tijd zou willen hebben..</i> 2.95 Eigenlijk wel.. iedereen die in de zorg werkt wil meer tijd voor de mensen..Je zou gewoon een keertje bij de mensen moeten kunnen gaan zitten en even een praatje maken en niet op de klok zitten kijken van ik moet die nog doen en die 2.96 <i>Heb je wel eens meegemaakt dat je toch bleef zitten en daarna in de knel kwam?</i> 2.96 Ja een keer maar toen was ik nog leerling en daar heb ik wel mijn excuus voor aangeboden.. ja misschien dom .. maar die mw. die had een zoon die lag beneden.. en die was heel erg ziek.. die ging ook sterven.. en die mw. die lag bij ons en die was zo verdrietig 's avonds.. zo verdrietig en toen ben ik bij haar op de kamer gaan zitten en zitten praten.. en toen heeft ze ook gewoon in mijn armen gezeten weet je wel .. ze was zó verdrietig .. en toen dacht ik later van o ik moet nog mensen naar bed helpen.. en ik ben later ook wel naar mijn collega's gegaan zo van sorry.. maar die mw. had zo'n verdriet.. maar dat begrepen zo ook wel.. maar of dat kwam doordat ik toen als leerling was.. dat weet ik niet of dat ze zeiden van nou.. het is goed zo.. maar ik vond het wel heel belangrijk dat ik even daar tijd voor nam.. 2.97 <i>Ja dat is toch wel het minste wat je kon doen</i> 2.97 Ja toch.?. Dan gaan die anderen maar iets later naar bed.. dat is heel rot om te zeggen maar soms moet je wel keuzes maken.. ja.. 2.98 <i>En toen heb je het daarna met je collega's besproken?</i> 2.98 Ja ik heb excuus aangeboden.. ik heb gezegd van goh.. dat en dat is er aan de hand en die begrepen het ook wel .. 2.99 <i>Zouden ze dat zelf ook zo gedaan hebben</i>	Respect voor wensen Te weinig tijd om te praten Niet steeds op de klok hoeven te kijken. Voorbeeld Toch aandacht geven, was even vergeten dat er nog anderen waren Verontschuldigen naar collega's Belangrijk om tijd te nemen Keuzes maken	Omgaan met levensvragen Belemmerende factor	Competenties

	2.99 Ja dat denk ik wel ja.. 2.100<i>Dat hoop ik ook want op dat moment is het zo nodig.. je zit dan wel in de knel maar dit gaat voor.</i> 2.100Nou ik was op dat moment de andere bewoners eigenlijk gewoon vergeten..ik dacht later opeens van o ik moet nog mensen naar bed brengen.. ja want op dat moment had ik zo met dat mensje te doen.. ik dacht gewoon wat zielig.. of wat zielig, nee wat erg toch.. 2.101<i>Je was gewoon heel erg begaan met die mw.</i>	prioriteit		
21	2.102<i>R. kun je iets noemen wat je helpt om in te gaan op levensvragen.. je noemde net al ik heb meer levenservaring zijn er nog andere dingen die je nu bijv. ook anders doet dan 8 jaar geleden bijv. en waardoor is dat gekomen</i> 2.102Ja wat doe ik anders dan 8 jaar terug.. moeilijk.. 2.103<i>Nou ik hoorde het door het hele gesprek wel heen hoor dat je in het begin toch wel die angst had.. kan ik dit wel en zo.. en dat je nu misschien denkt ik heb de ervaring dat dit nu het goede moment is of zo.</i> 2.103Ja. Ja. weet je wat ik graag nog even kwijt wil .. toen ik pas hier werkte .. toen lag er iemand op sterven en de familie was er bij en we kwamen die bewoner nog verzorgen .. enne toen was de dominee of ik weet niet wie het toen was .. maar iemand zat uit de Bijbel te lezen en dat kwam bij mij toen heel erg binnen zo van .. weet je wel.. het raakte me zo... dus ik liet ook een traantje weet je wel.. en toen dacht ik nee ik mag niet verdrietig zijn.. de familie moet verdrietig zijn.. of moet.. weet je wel.. daar had ik zoiets van een schuldgevoel over .. maar nu denk ik 'ik mag ook verdrietig zijn' niet dat ik altijd zit te huilen hoor maar ik mag ook een traantje laten en.. snap je wat ik bedoel? 2.104<i>Ja ik snap het..</i> 2.105Dat raakte me zo ik vond het aan de ene kant heel mooi en aan de andere kant had ik zoiets van o die familie weet je wel.. 2.106<i>Het was ontroering en meeleven denk ik.. ook meegevoel wat je had..</i> 2.106Ja ja.. en toen zei .. het was .. ik heb ook gewerkt met andere collega's hier op de afdeling hè.. er zijn een aantal jaren terug nieuwe collega's gekomen.. maar toen kreeg ik wel van iemand te horen dat ik niet professioneel bezig was.. eh.. ik zeg.. nou ik ben ook een mens hoor ..enne ..ja ik kon mijn tranen ook niet binnen houden ..ik denk .. ja. 2.107<i>Als iets je zo raakt is dat een teken dat je ook gewoon mens bent ..</i> 2.107Ja toch.. of niet ...ik ben geen machine.. maar toch..	Leren van ervaring bij sterven Geraakt door Bijbellezen bij stervende bewoner Ook eigen verdriet mogen uiten Veroordeling door collega Niet professioneel handelen Ik ben geen	Stimulerende / belemmerende factoren. Omgaan met levensvragen	Spirituele zorg Zelfinzicht

Interview verslag 3 Code DM450318

Datum en tijd: 15-03-2013 11.15- 11.50 uur
 Respondent: B, verzorgende niveau 3 op somatische afdeling
 Leeftijd: 22 jaar
 Locatie: kantoorruimte
 Religie: Ned. Herv. van huis uit, niet praktiserend

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
1	3.1 B. hoe lang werk je al in de zorg? 3.1 Ik ben in 2008 begonnen met de opleiding dus al weer vijf jaar 3.2 En heb je de opleiding op niveau 3 gedaan? 3.2 Ja niveau 3 heb ik gedaan. 3.3 Hoe vond je de opleiding? 3.3 Qua praktijk vond ik het makkelijk Maar met de theorie had ik wel wat meer moeite, vooral op schrift zeg maar dat je van alles uit moet typen... maar verder.. 3.4 De praktijk ging dus goed? 3.4 Jaaa!	Zorgervaring en opleiding	Kennis vaardigheden en achtergrond	Competenties
2	3.5 Wat vind je leuk in de praktijk.. in je werk? 3.5 Ja.. gewoon het zorgen.. dat vind ik leuk! Aandacht besteden aan mensen.. dat wordt nu wel minder natuurlijk omdat het gewoon hartstikke druk is maar eh ja dat vind ik het leukst en ja de verpleeg-technische handelingen vind ik heel erg leuk! 3.6 Ja? ? En dat ligt je ook wel? 3.6 Ja zeker ja dat ligt me wel	Aandacht besteden aan mensen Verpleeg-technisch handelen	Motivatie	Competenties
3	3.7 Je zei ook het zorgen vind ik leuk.. kun je zeggen wat voor jou goede zorg is? 3.7 Ja dat je eh..eh de mensen met wassen bijv. dat je gewoon lekker een praatje maakt en de zorg kan geven die ze vragen.. dat is momenteel wel lastig want het moet allemaal snel snel snel dat gaat me soms wel.. dat vind ik soms wel heel jammer 3.8 Is dat veranderd de afgelopen tijd? 3.8 Ja.. Gewoon nu ook met beademingen ..en de mensen worden zelf ook.. hebben meer zorg nodig, je hebt minder personeel dus eh 3.9 Dat heb je dus zien veranderen in de vijf jaar dat je nu in de zorg zit.. 3.9 Ja 3.10 Maakt dat ook dat je zegt dat je minder kunt doen dan je zou willen? 3.10 Ja.. het wordt allemaal zo onpersoonlijk vind ik soms. 3.11 Je noemde net al dat je het fijn vind om tijdens het	Zorg geven die gevraagd wordt Tijdsdruk , snel, snel, snel zwaardere zorgcategorie minder personeel, Onpersoonlijk	Goede zorg Belemmerende factoren	Spirituele zorg

	<i>wassen even een praatje te kunnen maken, is dat belangrijk?</i> 3.11 Ja dat vind ik wel belangrijk want je merkt ook wel.. de mensen kunnen met de medebewoners niet altijd praten en soms zijn het ook gewoon privé dingen..en als het dan druk is ja..	Belangrijk om over privé dingen te kunnen praten		
4	3.12 <i>Wat voor soort thema's bespreek je, met bewoners?</i> 3.12 We hebben een meneer die wil eigenlijk heel graag naar huis maar dat kan gewoon niet.. dat is onmogelijk..zijn vrouw heeft ook COPD, hij dan ook.. en dat zijn toch twee dingen hè, dat vind hij moeilijk om over te praten..ja en dat leg je ook niet zo gauw bij een medebewoner neer.. 3.13 <i>Is dat ook jouw taak?</i> 3.13 Ja dat vind ik wel, dat hoort wel bij het zorgen...Kijk het is niet alleen lichamelijk hè maar ook eh , hij wil ook graag wat van jou horen..	Praten over toekomst en over partner Praten met bewoners hoort bij zorg, niet alleen lichamelijk	Omgaan met levensvragen	Spirituele zorg Integrale zorg
5	3.14 <i>dat is fijn dat je dat zegt want daar gaat ook eigenlijk dit onderzoek over..het gaat met name over hoe je omgaat met vragen van mensen die niet fysiek zijn, die niet direct op lichamelijke klachten gebaseerd zijn maar meer op andere aspecten, en dat worden dan levensvragen genoemd of zingevingvragen ik weet niet of je die termen kent?</i> 3.14 Ja.. levensvragen, ja.. maar wat bedoel je daar precies mee? 3.15 <i>Zou je iets kunnen bedenken wat een levensvraag zou kunnen zijn?</i> 3.15 Ja ik heb eh ..ja, dat is volgens mij anderhalf jaar geleden... toen vroeg iemand aan mij eh., die gaf gewoon aan aan mij 'ik heb geen zin meer in het leven' en eh dat was haar ook wel eerder gevraagd,..enne ze had ook zwaar COPD, was helemaal uitbehandeld...had allemaal bijdingetjes en toen dacht ik.. ja dan moet ik daar toch werk van maken..nu geeft ze het aan.... 3.16 <i>En wat heb je toen gedaan?</i> 3.16 Ja, ik heb rustig gepraat en ze was heel emotioneel en vond het vervelend voor de kinderen dat ze die dan achter moest laten .. ik zei .. maar er komt een keer een tijd hè... of het dan nu is of over een half jaar... voor haar maakt het dan niet zoveel uit..dus toen heb ik meteen de arts gebeld en met drie dagen was het ook gebeurd..toen ging het heel snel..ja toen gaf ze zich ook over...en we hebben haar in slaap gebracht en gewoon morfine.. ja en als ze zich dan over geeft dan gaat het ook wel heel snel.. 3.17 <i>Je zei dat voor haar de zin van het leven er niet meer</i>	Voorbeeld: Gesprek over "geen zin meer in het leven" Tijd nemen, luisteren empathie Initiatieven nemen, arts ingeschakeld. Omgaan met levenseinde	Omgaan met levensvragen	Levensvragen Competenties Zelfinzicht Grondhouding

	was?.. 3.17 Er kwamen ook allemaal dingen bij, het was allemaal pijnlijk, de benen..daar kwam alleen maar vocht uit en.. 3.18 <i>ja .. hoe was dat voor jou?</i> 3.18 Ja ik had het.. eh, ja dat klinkt misschien heel gek maar ik vind dat mooi om te doen..met..eh.. .. mensen afleggen vind ik ook heel mooi.. gewoon de laatste stukjes zorg.. het begeleiden.. dat vind ik wel heel leuk om te doen. 3.19 <i>Begeleiden is ook echt zo iets wat van je zelf uit gaat hè, je hebt geleerd hoe je een wond moet verzorgen of hoe je iemand moet wassen maar begeleiden is heel moeilijk om te leren..</i> 3.19 Ja.. dan gaat het erom hoe je er dan zelf in staat hè.. hoe je het voelt.. nou ja daar heb je dan wel vrede mee, als iemand zo ver is dan..ja	Laatste zorg geven en mensen te begeleiden Vrede met laatste wil. Eigen gevoel onderkennen		
6	3.20 <i>je vroeg net ja.. levensvragen ..wat zijn dat dan precies.. nou dit was echt een hele zware hè?</i> 3.20 ja..nou! 3.21 <i>Luister je ook wel eens naar het levensverhaal van mensen?</i> 3.21 Bedoel je wat ze mee hebben gemaakt? Ja. Ja. zeker 3.22 <i>En..ontdek je daar wel eens dingen in waar je dan over praat..</i> 3.22 Eh nee dat heb ik eigenlijk nog niet echt..ik kan niet zo wat bedenken. 3.23 <i>Je noemde net al die meneer die nu eigenlijk graag naar huis wil..zijn vrouw is ziek.. dat is voor hem natuurlijk een hele moeilijke situatie...</i> 3.23 Ja.. voor hem is dat hartstikke pijnlijk.. 3.24 <i>En voor haar denk ik ook..</i> 3.24 Ja. 3.25 <i>Hoe kun je dan helpen? Soms sta je machteloos hè en dan heb je geen antwoord op bepaalde vragen.. hoe ga je daar mee om?</i> 3.25 Ja ik heb het hem gevraagd.. en ja omdat zij nu ook nog thuis is.. ..eh.. kunnen jullie niet samen ergens heen..dat je dan toch ergens samen bent hè ..maar dat wilden ze dan ook niet.. ja hij gaat zo vaak mogelijk naar huis.. 3.26 <i>Dan sta je een beetje met je rug tegen de muur ..</i> 3.26 Ja dan weet ik niet wat ik moet doen.. nee.. 3.27 <i>Hoe voelt dat?</i> 3.27 uhm ja als je hem dan heel emotioneel ziet ja dan denk je wel van hè. Moet dat nou..moet dat nou zo..is er geen andere oplossing voor.. maar nee ik kan me daar wel eh... 3.28 <i>Praat je daar dan over met hem?</i> 3.28 Ja.. het is niet zo dat ik dan zelf dan ..eh nee...	Weet niet Praktische oplossingen zoeken Machteloos moet dat nou zo .. is er geen andere oplossing	Signaleren en herkennen	Spirituele zorg

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
7	3.29 <i>het extra van de zorg is voor jou toch het contact met mensen... en soms doordat iemand ziek is kunnen ook deze moeilijke levensvragen ontstaan.. je had het net ook over die mevrouw die de zin van het leven niet meer zag. Zijn er ook mensen die misschien doordat ze hier zijn..zich ook afvragen..</i> 3.29 <i>Valt in: wat doe ik hier..ja zo is het..We hadden laatst nog een mevrouw.. ja dat is ook wel weer..een jaar geleden.. die mw. was nog heel jong..ik geloof iets van 54 of zo..die had ook een euthanasieverklaring..en zo kwam ze hier ook binnen ze heeft altijd rondgereisd in buitenland en dan denk ik ook..die was eh.. lichamelijk kon ze bijna niets zien.. niets horen.. en ja dan heb ik daar ook vrede mee..als je daar zelf over kunt beslissen..maar sommige mensen hebben het daar ook moeilijk mee met het geloof. Daar moet je ook rekening mee houden..vooral op de afdeling.</i> 3.30 <i>Kun je daar iets meer over zeggen?</i> 3.30 <i>ja dat je toch mensen hebt eh..die wat ouder zijn.. die daar toch moeite mee hebben..Ja omdat het misschien verkeerd is of zo...</i>	Zinloosheid Jonge vrouw met euthanasie verklaring Vrede over beslissing levenseinde Rekening houden met geloofs-problemen Oudere mensen hebben er moeite mee.	Levens vragen in relatie tot ziekte, opname	Competentie
8	3.31 <i>Hoe is dat voor jou.. ben jij gelovig?</i> 3.31 <i>Ik ben wel Nederlands Hervormd maar ik doe er niets mee.</i> 3.32 <i>Je hebt wel van thuis nog iets meegekregen?</i> 3.32 <i>Ja ik heb wel iets meegekregen maar niet zo heel veel...nee</i> 3.33 <i>Hoe is het dan voor je als je merkt dat iemand behoefte heeft aan een gesprek over het geloof, kun je dat.. ..wat ga je doen als iemand bijv. zegt ik 'weet niet meer wat de bedoeling van mijn leven is.. wat God met me wil' Hoe ga je daar mee om.</i> 3.33 <i>eh...ja dat is een hele goeie vraag... ja .. ik zou eerst zelf eh..vragen maar wat wil je zelf..wat voel je.. hoe zie je dat voor je en ja dan ook misschien de GV-er een keer vragen om langs te komen.</i> 3.34 <i>Je zou er dus wel op in gaan?</i> 3.34 <i>Ja ...ik zou niet denken van ik heb dit gehoord en ik doe er niets mee.</i> 3.35 <i>Je signaleert wel dat er een vraag ligt waar je iets mee moet doen.?</i> 3.35 <i>Ja ja...</i> 3.36 <i>En als iemand aan je vraagt 'B. zeg eens wat vind jij er nou van' .. hoe geef je dan je mening?</i> 3.36 <i>Nee dan zeg ik: 'ik kan daar geen mening over geven..want stel dat ik iets vind en dat ze het dan ook zo opnemen.. dat zou ik heel erg vinden..nee</i>	Niet actief gelovig Wel iets meegekregen van huis uit Vragen stellen over geloofs-probleem en GV-er inschakelen Wil geen eigen mening geven over	Eigen achtergrond Signaleren Verwijzen naar GV	Eigen spiritualiteit Competenties Zelfinzicht Grondhouding

	daar zou ik geen mening over geven 3.37 <i>Dat zou je heel erg vinden zeg je..wat bedoel je daar mee</i> 3.37 Ja ik denk dat wanneer iemand bijv. dan zelf geen besluit kan nemen en als ik dan iets zou zeggen wat een doorslag zou geven.. van of ze het helemaal anders aan willen pakken of.. en als dat dan tot de dood zou lijden.. bijv. dan zou ik het wel heel erg vinden als ik dan de doorslag heb gegeven. 3.38 <i>Dan heb je het over euthanasie?.</i> 3.38 Ja..	geloofsvragen Bang om keuzes te beïnvloeden		
9	3.39 <i>je zei al dat je vind dat die vragen toch ook bij jouw zorg horen..bij de directe zorg.. wat zijn jouw kwaliteiten om juist die extra zorg te kunnen geven?</i> 3.39 Ja wat ik wel eens van collega's hoorde in het begin van mijn opleiding, met de laatste zorg en zo, dat ik beter eh.. dat ik meteen weet wat ik moet zeggen..en ik ben dan ook vrij rustig. 3.40 <i>Je hoort dus van je collega's terug dat je de goede dingen zegt</i> 3.40 Ja.. dat spoort me ook aan om dan als iemand bijv. is overleden.. te zeggen.. zal ik het maar even doen.. 3.41 <i>Is dat echt iets wat bij jou past?</i> 3.41 Ja..vind ik wel ja 3.42 <i>Hoe oud ben je B?</i> 3.42 22 3.43 <i>Zo zeg.. en dan dit zo al kunnen..dat vind ik wel heel bijzonder... Heb je het gevoeld dat de zorg echt wel helemaal jouw werk is?</i> 3.43 Ja.. helemaal!! Ja..ja helemaal!!	Is rustig en zegt de juiste dingen op het juiste moment. Positieve feedback van collega's De zorg is helemaal haar werk	Eigen kwaliteiten. Grenzen en mogelijkheden Motivatatie	Competenties Zelfinzicht
10	3.44 <i>B. als mensen het hebben over de zin van het leven hè dan hebben ze het ook vaak over wat dan zin geeft of wie hun zin geeft.. hoe is dat voor jou.. wat zou nu de zin van jouw leven zijn als je dat zo zou kunnen zeggen?</i> 3.44 Ik vind het altijd heel prettig om samen met iedereen te zijn.. gewoon het samen zijn.. dat vind ik dat geeft me een goed gevoel, mensen om me heen.. 3.45 <i>Is dat ook zo in je werk?</i> 3.45 Ja.. daar heb ik ook mensen nodig.. ik zou echt niet alleen kunnen werken... 3.47 <i>Je bent echt een mensen mens dus.</i> 3.47 Ja inderdaad..	Persoonlijke zinbeleving Prettig om samen te zijn Zou niet alleen kunnen werken	Motivatatie Stimulerende factoren	Competenties Zelfinzicht
11	3.49 <i>Soms zitten mensen met iets maar kunnen ze dat niet uiten.. hebben ze geen woorden..</i> 3.49 Ja dat klopt..maar dan zie je de blik.. je voelt spanning dat er iets is.. 3.50 <i>Kun je daar iets meer over vertellen</i>	Herkennen aan blik, spanning voelen	Herkennen / signaleren	Spirituele zorg Uiten van levensvragen

	3.50 Ja eh.. we hebben ook een mw. die is soms heel gesloten en als er wat uit komt dan komt alles tegelijk..en dan is ook alles negatief maar de kunst is dan om te kijken als je een keer wat aan haar ziet dat je ook vraagt is er wat is er met je aan de hand en dat je dan ook probeert door te vragen, want ze zegt heel vaak nee er is niks..maar uiteindelijk als er dan de laatste druppel.. ja dan barst de bom..en dan komt er een heleboel.. 3.51 <i>Je zegt ik zie dat aan haar, je vraagt door... heeft ze dan ook bepaald gedrag wat je ziet?</i> 3.51 Ja ze is dan heel fel, kortaf .. dat gedrag ja.. maar ook heel vaak gewoon haar houding.. 3.52 <i>Dan heb je dat dan ook vaak wel goed gezien..</i> 3.52 Ja..maar je kunt er niet altijd wat mee....maar dat is ook de aard van het beestje denk ik (lacht)	Observeren en bij signalen doorvragen om escalatie te voorkomen Ziet het aan gedrag en houding		
12	3.54 <i>Soms zijn er vragen waar ook geen antwoord op is hè? Als iemand aan je vraagt 'waarom moet ik zo lijden'?</i> 3.54 Ja maar vaak krijg je dan ook wel te horen.. van je bent nog zo jong.. wat weet je ervan. kijk..dat is ook zo je bent nog hartstikke jong en als ze dan wat ouderen bijv. op de afdeling zien dan ja....maar mij maakt het niet uit. 3.55 <i>Merk je dat.. dat bewoners toch vaak iets meer aan een oudere vragen?</i> 3.55 Ja..toch wel ja 3.56 <i>Maar jij krijgt gaandeweg ook ervaring.</i> 3.56 ja daarom..	Te jong in ogen van bewoners ze vragen liever wat aan ouderen	Belemmerende factoren	Levensvragen
13	3.57 <i>We hadden het over het levensverhaal waar gebeurtenissen in kunnen zitten waar mensen vaak op latere leeftijd last van kunnen krijgen..dat er iets gebeurd is bijv. een kind wat overleden is...heb je daar wel eens mee te maken gehad dat je bijv. een verhaal kreeg wat je erg raakte?</i> 3.57 Ja .. ik sprak een mevrouw die vertelde van de week dat haar kleinzoon kanker heeft..en dan denk ik van uhhh (maakt schrikbeweging), daar krijg je gewoon kippenvel van en dan zie ik dat zo'n vrouw het daar zo moeilijk mee heeft... en dan ..dat is ook niet altijd leuk, 3.58 <i>Wat zeg je dan op zo'n moment?</i> 3.58 Ja.. dan blijf ik gewoon rustig bij haar zitten en dan.. ja gewoon even aandacht geven. Het hoeven geen woorden te zijn hoor maar gewoon even de hand vasthouden...ja. 3.59 <i>Het lijkt een natuurlijk gevoel als ik je zo zie... even er bij zitten en luisteren, laten merken dat je er bent.</i>	Aandacht als iemand het moeilijk heeft Aandacht zonder woorden Nonverbaal troosten	Omgaan met levensvragen	Levensvragen

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
14	3.59 <i>Je noemde het al eerder, de tijdsdruk, je merkt dat deze mw. bijv. even veel tijd van je vraagt..maar ondertussen weet je</i> 3.59 (valt in) dat er nog tien anderen geholpen moeten worden 3.60 <i>Hoe doe je dat?</i> 3.60 Ja.. hoe kan ik dat uitleggen.. ik werk meestal een paar dagen achter elkaar..en dan denk ik hè.. dan geef ik die mw. vandaag een beetje aandacht en dan morgen wat minder en dan weer een ander..als je vaker werkt dan kun je dat zo doen..zo doe ik dat meestal. Ja ik kijk wel een beetje van die heb ik vandaag gauw gedaan..ja ..dat klinkt heel vreselijk maar... 3.61 <i>Dus je plant dat als het ware, is dat een manier die jou helpt?</i> 3.61 Ja. ja eigenlijk wel. 3.62 <i>als dan die ene mw. gisteren veel aandacht van je gehad heeft..maar ze is vandaag weer helemaal in tranen, wat doe je dan?</i> 3.62 Ja dan zou ik daar ook niet onderuit kunnen hoor.. nee vanzelf niet. 3.63 <i>En stel dat het in de late dienst is..je bent met minder mensen..je collega's lopen zich het lazarus..hoe doe je het dan?</i> 3.63 Ja ..dan zou ik het toch nog doen denk ik..dan loop ik daarna ook wel een stapje harder..want ja.. de mensen hebben al weinig..en als je dan ook nog denkt van nou..laat maar..dat zou echt niet goed voelen. 3.64 <i>Dat zijn vaak dilemma's hè.. je moet dan een keuze maken en dan kies je op basis van wat je op dat moment zelf</i> 3.64 (Valt in) wat je gevoel is hè, daar eh ..ja zo handel je	Tijdsdruk Gestructureerd verdelen van aandacht, planmatig werken Vindt dit niet prettig Probeert zonodig wel tijd te geven, Gaat dan op haar gevoel af. Keuze maken op eigen gevoel	Belemmerende factoren	Competenties Spirituele zorg
15	3.65 <i>B. kun je ook zeggen waar je zoal met bewoners over praat als je bijv. aan het wassen bent?</i> 3.65 Over kleinkinderen, of ze lekker geslapen hebben, een beetje per persoon verschillend.. 3.66 <i>En is het ook afhankelijk van of je ze al wat langer kent?</i> 3.66 Ja dan praat je wat makkelijker en dan weet je wat meer ook van de mensen en dan vertellen ze ook wat meer.	Mensen die er langer zijn vertellen meer	Omgaan met	Spirituele zorg
16	3.67 <i>Wat zou jij, want je bent nu vijf jaar bezig, wat zou jij nodig hebben of wat zou je helpen om met die levensvragen, die moeilijke dingen toch soms, beter om te kunnen gaan.</i>		Omgaan met levensvragen	Competenties

	3.67 Soms denk ik van eh dat krijg je niet in je opleiding en dan denk ik.. dan kom ik hier .. en ja soms vooral als je nog heel jong bent.. dan komt er ineens zo'n vraag op je af.. of mensen zijn heel emotioneel, ja wat doe je dan precies, daar moet je ook weer ingroeien maar als je een betere ondergrond hebt, dan gaat het misschien ook wel makkelijker. En misschien een keer een bijscholing of zo. 3. 68 <i>Ja, dat zijn best dingen die inderdaad ook goed kunnen als daar behoefte aan is of dat je dan een soort intervisie doet of zo.</i> 3.68 Ja! Inderdaad!! Dat je er ook met anderen over kunt praten.	Mist dit in de opleiding Behoeftte aan betere ondergrond en aan bijscholing Behoeftte om met anderen over praten	Grenzen Wensen/ nodig	
17	3.69 <i>Hoe is dat bij jullie op de afdeling? Je vertelde dat er verschillende leeftijden zijn en collega's met meer ervaring dan anderen, hoe praten jullie daarover?</i> 3.69 Ik voel me altijd wel eh..ik voel me altijd wel heel erg geroepen om als je dan tijdens de overdracht krijgt van nou die was verdrietig of die heeft slecht geslapen, dan toch wel even te vragen van maar hé waardoor heb je dan slecht geslapen, dat wel. 3.70 <i>Dus daar ga je wel op in.</i> 3.70 Ja dat zeker wel ja dat is niet voor niets ..toch? 3.71 <i>Is er in de overdracht aandacht voor deze aspecten..dus niet alleen over 'die mw. heeft een plekje aan de stuit' of andere lichamelijke dingen maar ook hoe iemand zich voelt?</i> 3.71 Ja of hij heel emotioneel is of juist bijzonder goed vandaag... dan eh .. 3.72 <i>is dat belangrijk dat je een beetje beeld krijgt en dat de anderen dat ook doorgeven hoe iemand in zijn vel zit?</i> 3.72 Ja zeker.. want dan kun je de zorg ook beter overnemen.	Aandacht niet lichamelijke aspecten, gevoelens en emoties Aandacht voor gevoelens en emoties in de overdracht, betere zorg	Vaardigheden Omgaan met levensvragen Stimulerende factoren	Competenties
18	3.73 <i>Je noemde net ook al even de geestelijk verzorger, wordt vaak gezien als de dominee....</i> 3.73 (Lacht) ja de dominee ja.. 3.74 <i>terwijl ze ook voor veel andere dingen ingeschakeld kan worden..dus wat je noemde over bijscholing daar zou de gv-er ook een rol in kunnen spelen hè, in een stukje deskundigheidsbevordering.. en wat jij ook al zegt 'ik zou best de behoefte hebben om er wat meer van te weten</i> 3.74 Ja ..dat je wat dieper kunt graven bijvoorbeeld of eh...dat je denkt van dat heeft daarmee te maken of dat is een stukje van haar achtergrond, 3.75 <i>Nog even iets anders, je zei ik ben Ned. Herv. En er zijn toch nog wel mensen op de afdeling die naar de kerk gaan begreep ik, ken je hier ook het</i>	Behoeftte aan verdieping en inzicht in levensvragen en achtergrond	Wat is nodig, Grenzen	Competenties

	<i>stiltecentrum?</i> 3.75 Ja, ja, ik heb er nog nooit iemand heen gebracht.. 3.76 <i>Maar je weet dat het er is.</i> 3.76 Ja ik weet dat het er is en ik ben er ook wel eens wezen kijken ja, het ziet er mooi uit, heel mooi.	Bekend met GV, stiltecentrum en kerkdiensten		
19	3.79 <i>Kun je ook vertellen wat je van leidinggevende verwacht qua ondersteuning</i> 3.79 Nee eigenlijk niet.			
20	3.80 <i>Heb je wel eens het gevoel dat je aan je grenzen komt? Dat je bijv. denkt van oei nu weet ik het echt niet meer?</i> 3.80 <i>Denkt na.. Nee.. niet echt ik kan zo even niets bedenken tenminste</i> 3.81 <i>Kun je je indenken wat je zou doen als het wel zo zou zijn?</i> 3.81 Als het over mijn grenzen gaat dan eh zou ik dat ook aangeven, gewoon duidelijk zijn.. 3.82 <i>Ook bij bewoners.</i> 382 Ja..dat zijn ook mensen, ik bedoel ja dat zou ik wel doen.	Ervaart geen grenzen Bespreekbaar maken	Grenzen	Competenties
21	3.83 <i>We hebben het over gedrag gehad, signalen die je ziet als iemand niet lekker in zijn vel zit, zoals die mw. die nu in de isolatie ligt, hoe is dat om goede zorg aan iemand te verlenen die geen kant op kan?</i> 3.83 (hartgrondig) dat gaat me aan mijn hart!! Ja dat vind ik heel erg! (2 x) Ja gewoon, ze hoort al niks, ziet ook vrij weinig en dan sta je ook nog in zo'n pak..ze weet nu eh ...ze ziet aan de ogen wie je bent maar daar heb je ook alles mee gezegd, ze kan geen gezichtsuitdrukking zien hè en je stem hoort ze bijna niet dus wat ze ziet is een masker en een paar ogen, dat vind ik heel erg.. dan denk ik ook als je toch zo dood moet gaan. Dat lijkt me toch vreselijk. 3.84 <i>Wat doet het met je zelf, eh je zegt ik vind het erg</i> 3.84 Ja ik denk moet dat dan, moet dat dan zo? Op die manier? Ik bedoel ik weet dat de risico's voor de MRSA voor haar heel hoog zijn maar wat kies je dan, dat iemand er misschien wel aan dood gaat op de een of andere manier of dat je haar nog gewoon de zorg kan geven voor zolang het duurt en als ze MRSA krijgt ja jammer dan. Ja dat is dan de moeilijke vraag.. dat is zo lastig. Waar heeft iemand dan nog het meeste aan? 3.85 <i>Ja wat is voor haar de waarde van haar leven dan in deze situatie</i> 3.85 Ja, en hoe geef je haar nog de laatste mooie maanden, jaren ja.. 3.86 <i>Is dat iets waar jullie in het team ook over praten?</i> 3.86 Nee nee, ja er wordt wel gezegd dat ze het dan ook zielig vinden in ieder geval, maar..	Zorg verlenen in isolatie gaat haar aan het hart Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan. Moet dat dan zo?? Onmacht en machteloosheid Welke keuze maak je dan Wat kun je nog doen Is in het team niet bespreekbaar	Goede zorg in moeilijke situatie	Competenties

	3.87 <i>Het raakt jou behoorlijk zie ik, het doet je echt veel..</i> 3.87 Ja ik vind het echt zielig en dan doe ik wat ik kan voor haar, ik doe het heel uitgebreid.. zie ook altijd als ik een paar dagen niet geweest ben hoor, dan heeft ze ook overal weer haartjes en de huid is niet goed verzorgd maar daar besteed ik dan veel aandacht aan dat vind ze ook fijn. 3.88 <i>Herkent ze je wel?</i> 3.88 Ja, dat wel 3.89 <i>Ja je hebt ook sprekende ogen en ik denk ze dat ook wel ziet en je daaraan ook wel herkent.</i> 3.89 (Lacht,) ja dat ziet ze altijd wel.. Maar ja ik vind dat toch heel moeilijk, want ja, wat is dan nog de kwaliteit van het leven hè? Dan sta je daar soms met je mond vol tanden. ...	Heeft veel aandacht, voor goede lich. zorg en voor welbevinden Wat is dan nog kwaliteit van leven? Met de mond vol tanden staan		
--	--	--	--	--

Interview verslag 4 Code DM450317

Datum: 18-03-2013 11.00-11.45 uur

Respondenten: 1. L. verzorgende niveau 3 32 jaar
2. C. helpende niveau 2 58 jaar
Beiden van psychogeriatrische afdeling

Locatie: Kantoorruimte

Religie: L. geen, wel christelijk opgevoed / Chr. school
C. Ned. Herv.

Toelichting:

Ik had met de beide respondenten een aparte afspraak gepland, met C. 's morgens van 11-12 en met L. 's middags van 14-15 uur. Toen ik echter op de afdeling kwam vertelde C. dat L. graag mee wilde want dat ze 's middags een andere afspraak had. Ik was daar wel even door overvallen en vroeg of er geen andere mogelijkheid was, maar dat was er niet. Toch maar besloten om ze samen te spreken in de beschikbare tijd.

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
1	4.2 <i>Mag ik eerst eens even weten hoelang jullie al in de zorg werken?</i> 4.L2 <i>ik werk al sinds eh.. in 2002 heb ik mijn diploma voor helpende gekregen en in 2004 mijn VIG opleiding (niveau. 3) afgerond en dus vanaf die tijd werk ik al in de zorg.</i> 4.4 <i>Was het een groot verschil om over te stappen van V. naar hier?</i> 4.L4 <i>Ja de V is kleinschaliger hè daar zat ik op de PG afdeling met 15 zorgvragers .. ja het is nu wel een overgang maar ik had wel weer wat uitdaging nodig..</i>	Achtergrond 11 jaar in de zorg Behoeftte aan uitdaging	Motivatie	Competenties Zelfinzicht
	4.C6 <i>ik werk sinds 1990 in het Zonnehuis als helpende.. eerst begonnen als oproepkracht door het hele huis heen, alle afdelingen..en toen heb ik tijdelijk gewerkt op V., late diensten gedaan..en toen kwam er hier een plekje vrij op R en toen ben ik weer terug gegaan naar het Zonnehuis en dat bevalt prima. Zeker.</i> 4.7 <i>Dan heb je ook al een heleboel ervaring.</i> 4.C7 <i>Ja al vanaf 1990 is al wel een hele tijd maar omdat de ambitie er toch wel is..Ja lukt het nog steeds.. ik vind het nog steeds prettig om hier te werken en met de cliënten om te gaan , te begeleiden,</i>	Helpende sinds 1990 dus al 23 jaar in de zorg Erg naar de zin heerlijk om cliënten te begeleiden	Motivatie	Zelfinzicht
2	4.9 <i>Begeleiden is een woord wat wel heel breed is..wat versta jij precies onder begeleiden?</i> 4.C9 <i>Eh Nou ja .. waar dit gesprek dan ook over gaat..</i>	Begeleiden	Goede zorg Zorgrelatie Omgaan met	Spirituele zorg Competenties

	de levensvragen..de levensloop van de mensen is heel belangrijk..hoe je iemand kan begeleiden in verdriet..en hoe je daar zelf tegenover staat en in staat..je gevoel tot uiting brengen..dus dat is wel heel belangrijk bij deze cliënten..ook als ze hier net komen dat mensen zich angstig voelen en naar buiten willen ja..tegendraads zijn omdat ze denken dat ze vastgehouden worden en niet begrijpen waarom ze opgenomen zijn.. dus ja dat is eh ..dat vind ik wel een heel boeiend aspect..laat ik het zo zeggen. 4.10 <i>Ja ik zie het ook aan je.. het is echt waar je hart bij is denk ik hè?</i> 4.C10 Ja zeker. 4.11 <i>Dat is ook mooi als je zo je werk kunt doen hè?</i> 4.C11 ja helemaal ja 4.L11 ja zeker weten want het soms wel heel moeilijk ook met sommige zorgvragers die begrijpen het ook echt niet en dan leg je het op verschillende manieren uit ja dan is het soms best wel eens lastig van hoe kun je iets duidelijk maken dat is ook het boeiende eigenlijk om het de bewoners zo prettig mogelijk te maken want ja het is natuurlijk nooit fijn om opgenomen te worden op een plek waar je eigenlijk niet wil wonen.. je wil eigenlijk allemaal naar je eigen huis.. want daar hebben ze het ook allemaal over vooral als ze in het begin hier wonen: “ik wil naar mijn huis toe” en dat is best wel soms best wel heel moeilijk om te zeggen. “U woont hier nu en u kan niet alleen in uw huis wonen”,.. maar ja het is wel heel belangrijk dat je ook wat achtergrondinformatie van de bewoner weet..dat je een beetje kan inspelen op van hoe is het vroeger thuis gegaan..daar een beetje uit kunt afleiden met fotoboeken of zo wat ... dat is ook wel heel erg mooi	levensloop, levensvragen Omgaan met angst, zorg en verdriet Eigen gevoel uiten Omgaan met mensen die het niet meer begrijpen Zo prettig mogelijk maken voor bewoners Op een plek waar je niet wilt wonen Inspelen op achtergrond en levensverhaal via fotoboek of zo	levensvragen Levensverhaal	
--	---	--	--	--

	Fragment	Label	Topic	Theor. kader
3	4.12 <i>Wat is het belang daarvan?</i> 4.L12 Dan weet je een beetje hoe ze geleefd hebben want als ze zo binnen komen dan weet je eigenlijk nog niets van de bewoner en dan is het wel fijn als ze ook het levensverhaal maken..over vader of moeder. 4.13 <i>Wie maken die levensverhalen?</i> 4.L13 De kinderen..ja dat vragen we ook altijd bij de opname zo van wilt u een verslag schrijven over hoe ze vroeger hebben geleefd en wat voor werk ze gedaan hebben, uit wat voor soort gezin ze komen.. en dat zijn gewoon vragenlijsten waar ze zo antwoord op kunnen geven.. het is niet zo dat ze alles uit hun hoofd moeten doen zo van wat wordt er dan verwacht wat op papier moet staan maar gelukkig is daar een lijst van.	Belangrijk om te weten hoe iemand heeft geleefd Voorgeschiede -nis belangrijk, familie geeft informatie	Signaleren en herkennen levensvragen	Spirituele zorg Levensvragen
4	4.14 <i>Ja dat is dan wel heel makkelijk vooral als de bewoner het niet meer kan vertellen, hoe maak je daar gebruik van?</i> 4.C14 ja ...hoe kan ik die bewoner benaderen ook als ze juist opstandig zijn of verdrietig en als je dan het een en ander van die levensloop weet dan kun je daardoor vaak een bepaalde snaar mee raken waardoor ze of juist rustig worden of helemaal in de put raken maar dat je altijd dan in hun nabijheid bent en de tijd neemt om dan een gesprek met ze te voeren en ze proberen op hun gemak te stellen.. als ze bepaalde hobby's bijv. hebben ..dat je daar over gaat praten met ze en dat je dan ziet van o kijk zij weet daar iets van of eh ja dat er dan een klik is. Dat merk je best wel.. of heel vaak onder de douche.. ik zeg vaak ik zing ook altijd thuis onder de douche.. ja maar dat werkt best wel en dan hebben ze weer een bepaalde herkenning en sommige mensen ook als ze juist op dat moment verdrietig zijn die beginnen dan zo spontaan mee te zingen.. Ja dat is dan best wel dat je denkt van ja.... Dan heb je een snaar geraakt van waardoor ze dan ook weer op andere gedachten komen.. en dan doorbreek je dat ook dus dat is best wel belangrijk.	Door kennis van levensloop een snaar raken waardoor mensen rustig worden. Altijd in nabijheid zijn Op gemak stellen Herkenning bevorderen , Gedachten doorbreken	Omgaan met Levensvragen. Stimulerende factoren	Competentie
5	4.15 <i>en als iemand nou heel stilletjes in een hoekje zit wat doen jullie dan?</i> 4.L15 dan ga je naar die bewoner toe en maak je een praatje zo van hoe is het met u en dan komt vaak al wel een heel verhaal zo van dat ze verdrietig zijn of dat ze tevreden zijn.. sommige bewoners zitten ook heel tevreden alleen , ze vinden het	Aandacht	Signaleren en herkennen	Competentie Spirituele zorg Integrale zorg

	ook wel fijn om alleen te zitten.. lekker rustig ja.. niet iedereen vindt het fijn om altijd in de drukte te zitten dus dat is ook wel goed maar het is natuurlijk niet zo dat ze dan helemaal vereenzamen omdat niemand er naar om kijkt.. dat gebeurt dan niet .. daar moet je natuurlijk wel rekening mee houden want voor hetzelfde geld denken ze van o die zit daar lekker rustig en ze vindt het prettig alleen.. dat ze niet daardoor dan helemaal vereenzaamt. 416 <i>Daar heb je ook aandacht voor dan?</i> 4.CL16 ja ja zeker (beiden)	Observeren Duiden en inspelen op signalen		
6	4.17 <i>En hoe gaan jullie om met onrustige bewoners? Je noemde al door iets vanuit het levensverhaal te benoemen dat ze al wat afgeleid kunnen worden?</i> 4C.17 Ja en zoals met dat zingen nou dan komt er soms van : ‘ik heb ook op een koor gezeten en ja ik heb er heel lang opgezeten en ik ging altijd met veel plezier er naar toe en dan beginnen ze zelf te vertellen en ja dat werkt meestal best wel.	Afleiding, intuïtief handelen door bijv. zingen komt een verhaal	Signaleren	Competentie
7	418 <i>En hoe is het niveau bij jullie op de afdeling?</i> 4L.18 Ja verschillende fasen de een zit in de beginfase dat is dat ze er net zijn en weer weg willen ..naar huis willen .. en we hebben natuurlijk ook fase 4 dat is dat ze erg in zichzelf gekeerd leven.. het is allemaal verschillend ,.. dus de verschillende fases hebben we allemaal.. bij ons op de afdeling.. 419 <i>En daar gaan jullie allemaal mee om, of is er verschil.. in die zin dat de een de verzorging doet bij de mensen in fase 4 of zo</i> 4L.19 Nee . nee hoor daar is geen verschil in 4.20 <i>Dus iedereen kan alles .. dat maakt het denk ik ook wel weer heel afwisselend.</i> 4C.20 ja.. ja zeker en daar praten we ook geregeld met elkaar over..als verzorgenden over een bepaalde bewoner ..dat we zeggen die gaat van fase twee naar fase drie ..en ja dan kom je weer andere dingen tegen waarvan je zegt misschien kunnen we die dan toch beter zo benaderen of op die manier benaderen..want ja het is natuurlijk wel een heel andere generatie die bij ons op de afdeling zit.. ja daar moet je ook rekening mee houden. 4L.20 en mochten we er zelf niet uit kunnen komen dan kunnen we altijd K. inschakelen. Dat is de psycholoog van onze afdeling en die helpt dan mee met screenen en dan komt er ook een	Herkennen van dementiefasen en daarop inspelen Regelmatig overleg en afstemming met collega's Rekening houden met generatie Afstemming / verwijzing psycholoog	Omgaan met levensvragen Goede zorg Stimulerende factoren Verwijzing	Competentie

	verslag uit over wat is de beste benaderingswijze en wat zijn handvaten eigenlijk die we nu kunnen gebruiken dus dat is ook altijd wel heel prettig dat we haar ook achter de hand hebben dat we haar kunnen inschakelen..			
8	4.21 <i>Je noemde het overleggen.. met wie is dat overleg?</i> 4L.21 Dat is een MDO, dat hebben we tijdens ZLPO gesprekken.. dan zitten we met de familie en met de arts om de tafel en evt. ook met de psycholoog.. of maatschappelijk werk en dan ga je ook alles doorspreken met elkaar zo van goh in welke fase zit vader of moeder en dan kun je daar ook nog eens met elkaar overleggen ..ook over hoe de familieleden het eigenlijk ervaren.. dat is ook heel belangrijk dat die er ook in betrokken worden.. 4.22 <i>Ja want die hebben het vaak ook heel moeilijk denk ik vooral in het begin.. Hebben jullie ook regelmatig familiegesprekken dan of alleen tijdens die ZLPO?</i> 4L.22 Ja sowieso twee keer per jaar en ook tussendoor als de familieleden op bezoek komen dan maak je toch altijd een praatje met ze vind ik tenminste..altijd wel belangrijk zodat je toch altijd wel contact met elkaar hebt. En als er tussendoor wat is dan bellen we gewoon de familie op met er is iets aan de hand of ik heb een vraag .. ja dat je dan gewoon even contact met elkaar zoekt.	Aandacht voor familie Betrekken van familie Familiecontact is erg belangrijk,	Omgaan met levensvragen	Spirituele zorg
9	4.23 <i>Ik hoorde je net al even iets zeggen over tijd C. als er tijd is dan.. maar hoe is het bij jullie.. hoe voelt het om tijd voor bewoners te hebben?</i> 4C.23 ja in deze tijd is het best wel moeilijk maar eh ja je moet gewoon niet vergeten dat je er gewoon tijd voor moet maken..dat staat gewoon voorop en ja de ene dag gaat dat beter als de andere dag maar ook al stapelt het zich dan op voor die dingen moet je gewoon tijd maken en denk je van dan ligt dat maar gewoon langer..dat wacht wel dat is geen levend iets wat daar ligt dus maar diegene die daar zit en die geholpen moet worden daar moet je gewoon.. dat is gewoon prioriteit 1! 4.24 <i>En die keuze die maak je gewoon zelf.</i> 4.24 Ja. Ja zeker (beiden) 4L.24 het scheelt ...je bent ook met elkaar .. als je er maar met z'n tweeën loopt dan is het natuurlijk ook wel weer .. kijk natuurlijk heb je de ene dag soms iets meer tijd voor bewoners dan de andere	De bewoner is prioriteit 1 Gewoon tijd maken en keuzes maken	Belemmerende factoren Vaardigheden	Competenties

		dag.. dat ligt er ook maar net aan, soms heb je gewoon zoveel tegenslagen..ja dan moet je het soms iets korter houden dan je zelf wil maar ja dan ga je .. op een ander moment geef je dan weer wat meer aandacht.. dus dat is wel belangrijk dat je er wel bent voor de bewoners.. als ze je nodig hebben..dat je die hulp wel biedt aan ze.. dat is heel belangrijk.. en ja wat C. zegt; dan laat je de was maar even liggen of de spoel of wat ook .. ja het is een 24 uren bedrijf dus dat komt later wel weer.. je moet gewoon schuiven daarmee want de bewoner is gewoon veel belangrijker.	Belangrijk om er te zijn!!		presentie
10	4.25 <i>Het er zijn dat hoor ik jullie allebei zeggen dat dat heel belangrijk in jullie beroep is.</i> 4.25 <i>Unaniem: ja, ja</i> 4C.25 en een goed communicerend team dat is ja.. als het onderling ook met collega's klikt dan loopt het eigenlijk altijd , dan zal er niemand zijn die bijv. zegt van waarom ga je daar zitten of zo..we hebben wat dat betreft een heel fijn team..dat is ook een van de belangrijkste dingen.. 4.26 <i>Stel dat er een keer wat is, dat er toch wat wrevel of zo is wat doen jullie dan?</i> 4L.26 dan maak je dat bespreekbaar met mekaar ... zo van goh heb je even en dan ga je samen even apart zitten en dan vraag je is er wat aan de hand of hebben we iets fout gedaan of wat dan ook .. zeg het maar gewoon eerlijk.. 4C.26 eigenlijk komt dat bij ons niet veel voor maar dat wordt in de opleiding ook wel gezegd dat je elkaar wel feedback moet geven en dat is ook de moeite waard dat maakt het open..en als je dat kunt samen als team zijnde nou dat is alleen maar goed.. dan loop je er niet mee naar huis of blijf je er mee zitten..dat is dus ook niet de bedoeling want dan krijg je wel een andere sfeer..	steun van een goede communicatie in het team! Eerlijkheid en alles bespreekbaar maken Feedback geven, niet mee naar huis nemen is belangrijk voor de sfeer	Stimulerende factoren	Competenties	Presentie en samenwerking
11	4.27 <i>Is dat belangrijk, die sfeer?</i> 4C.27 Ja want anders gaat het weer ten koste van de bewoners hè en dat is niet de bedoeling! 428 <i>Een goed team is het fundament van alles zeg je.. als je je daarin veilig voelt kun je dan ook gewoon de dingen zeggen die je belangrijk vindt?.</i> 4L.28 ja want de bewoners merken ook alles aan je dus als je niet goed in je vel zit merken de bewoners dat heel erg aan je en die reageren daar dan ook weer heel erg op dus daarom is het wel heel	Slechte sfeer gaat ten koste van de bewoner bewoners, reageren op sfeer.	Belemmerende factoren	Zelfinzicht., Grondhouding	

	belangrijk dat je alles goed bespreekbaar maakt..met je collega's 4.29 <i>Ja stel dat jij bijv. moe bent of denkt ik heb mijn dag niet voel je dan dat de bewoner dat aan je zou kunnen merken?</i> 4L. 29 Ja dat merken ze wel aan je.. dat krijg je vaak wel terug van eh (ik zelf niet zo hoor maar) dat je dan wat norser bent dan krijg je dat wel weer terug van de bewoners want dan willen ze zelf ook niet meehelpen of meewerken..dan reageren hun daar dan ook weer op en dat merk je dan wel.. dus dat merkte ik met leerlingen dan wel eens zo van eh dat het dan niet lekker liep met een bewoner en met een leerling dus dat is wel heel belangrijk ook al is het dan niet je dag dat je dat niet teveel laat merken.. 4C.29 anders werkt het averechts hè.. maar we hebben ook wel eens een collega die de ADL wil doen en dat het dan bij diegene niet gaat dan ga je gewoon naar een andere collega toe en vraag je van zou jij deze bewoner misschien willen helpen want mij lukt het vandaag niet. Kijk om diegene niet nog onrustiger te maken als hij al is.. soms werkt dat.. of we laten hem gewoon nog een kwartiertje liggen of dan gaat er een ander naar toe en dat werkt soms heel goed.“o ben jij er” 4.30 <i>Als je dat met elkaar kunt oplossen is dat toch prachtig?</i> 4L.30 ja en dat moet ook wel met onze doelgroep hoor je moet daar wel heel flexibel in zijn eigenlijk want anders kun je niet werken met onze doelgroep.	Bewoners erg gevoelig voor sfeer en benadering voelen dat aan Ingaan op signalen, niet forceren en elkaar om hulp vragen Flexibel zijn met deze doelgroep		
12	431 <i>Stel dat iemand een vraag stelt waarvan je denkt daar weet ik geen antwoord op, het is een vraag over het verleden : iemand zegt o ik ben zo bang dat ik mijn hele leven verkeerd heb gedaan..wat moet ik toch doen?Dat kan ook bij jullie doelgroep voorkomen denk ik. Hoe ga je daar mee om?</i> 4L.31 ja.. nou sowieso een gesprek aan gaan met de bewoner... een luisterend oor bieden en dan wacht ik af welke vragen ze aan me stelt en daar probeer ik zo goed mogelijk antwoord op te geven..en kom je daar echt niet uit ja dan vraag ik of evt. de psycholoog ook wil meekijken... of met haar in gesprek wil gaan want misschien kan zij wijze woorden geven aan die mw. of meneer.. je probeert in ieder geval op een juiste manier advies te geven maar soms merk ik dat dat niet	Eerst zelf proberen door te luisteren Psycholoog inschakelen of andere hulp Uitzoeken wat	Omgaan met levensvragen Verwijzen	Competentie Uiten van levensvragen. Integrale zorg.

	voldoende is en dan probeer ik extra hulp er bij in te schakelen. Nee ik laat het niet liggen en zal zeker stappen ondernemen want dat is wel belangrijk.. 4C.31 ja want anders komt die vraag steeds terug.. iedereen heeft natuurlijk zijn eigen rugzakje dus dat is best wel belangrijk om dat uit te pluizen als ze met zulke vragen komen..want ja er kan zoveel spelen en teweeg brengen.. iemand moet zich toch wel heel veilig voelen bij ons want anders dan ja dan wordt het helemaal een obsessie en zover wil je en mag je het ook niet laten komen.	er speelt is heel belangrijk Moeilijke vragen uitpluizen. Bewoner moet zich veilig voelen		
13	4.32 <i>Wat zouden voor jullie nog meer levensvragen kunnen zijn, als je zo het woord levensvragen of zingevingvragen hoort waar denk je dan aan?</i> 4L.32 levensvragen ja..dan denk ik toch ook gelijk aan het geloof zo van hoe sta je zelf in het leven, waar geloof je in.. denk ik hoor. 4.33 <i>Ja dat zijn ook levensvragen ja, maar zouden ze ook te maken kunnen hebben met een verlies, bijv. stel dat een man opgenomen wordt en zijn vrouw is thuis.. dat hij toch af en toe beseft van ik ben niet meer met mijn vrouw samen na een huwelijk van 50 jaar? .</i> 4L.33 ze zijn dan eigenlijk gescheiden dan ja en dat is heel moeilijk voor ze 4.34 <i>En dan merk je eenzaamheid of verdriet en dat zijn ook allemaal levensvragen. Het is niet alleen hoe ga je om met leven en sterven en geloof maar ook alles wat in een mensenleven in jou en mijn, in jullie leven speelt kan vragen oproepen van waarom gebeurt dat nou, wat moet ik er mee, waar heb ik het aan verdiend?</i> 4C.34a ja ..wat u net zei van man en vrouw gescheiden.. dan voelen ze zich vaak ook helemaal door hun echtgenoot of echtgenote in de steek gelaten.. dan komt er toch soms een bepaalde agressie waarvan je denkt ja.. dat is natuurlijk zo als je 50 jaar met iemand samengewoond hebt dan is dat gewoon moeilijk ..en waarom stoppen ze mij achter die deur en laten ze mij hier alleen achter.. en zij lopen er weer uit. Ja ze voelen zich dan in de steek gelaten.. ja. Je moet je dan ook wel heel vaak verplaatsen in die mensen vind ik dat is het eigenlijk helemaal ons vak daar op die afdeling .. het gevoel mee laten spelen.	Levensvragen hebben met geloof te maken, hoe sta je in het leven. Verplaatsen in de ander is vooral belangrijk bij dementerenden .	Wat zijn levensvragen Omgaan met levensvragen.	Spirituele zorg. Levensvragen.

	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
14	4C.34 b En laatst las ik een artikel over iemand die ook opgenomen was op een verpleegafdeling ..en ja dat vind ik ook gewoon belangrijk.. er zijn mensen en die willen.. ja dat doen wij dan gewoon hier in het algemeen.. maar die willen voor de maaltijd bidden en toen las ik in dat artikel dat het familielid van wie die vrouw opgenomen was, .. dat die zei: ‘ik moest iedere keer vragen of mijn moeder misschien mocht bidden voor het eten.’ ..dan denk ik.. nou dat vind ik echt schrijnend.. als je dat constateert dat je moeder op een afdeling komt maar daar helemaal geen rekening mee gehouden wordt dan denk ik van ja dat hoort toch wel bij je normen en waarden in het leven en het respect.. 4L.34 het is maar een kleine moeite om te zeggen kunnen we een momentje stil zijn voor de maaltijd.. dan denk ik het is maar zo even.. 4.35 <i>Wil ook iedereen zich daar wel aan houden?</i> 4L.35 Ja hoor zeker.. 4C.35 we hebben een cliënt gehad.. die gewoon voorging in het gebed.. die was dat ook gewend.. het was een onderwijzer.. en die bad gewoon met alle bewoners en dat was wel heel mooi ja.. 4.36 <i>Hoe vonden de bewoners dat?</i> 4C.36 Die reageerden daar heel positief op en die wisten dat ook al niet anders meer dus..en die man dat zag je gewoon ...die wilde dat ook ..en die had ook een soort uitstraling ja waardoor iedereen het ook heel gewoon ging vinden. 4L.36 het is nu natuurlijk ook nog de generatie waarin mensen allemaal nog gelovig zijn. Het is voor de bewoners ook nog wel heel herkenbaar zo van bidden voor en na de maaltijd en zo .. 4.37 <i>De meesten zijn dat ook gewend en dan is het ook goed dat daar rekening mee gehouden wordt.</i> 4C.37 Jazeker.. dat is heel belangrijk..	Normen, waarden en respect voor iedereen Bidden voor het eten Kleine moeite om respect voor geloofs-uitingen te hebben Rekening houden met gewoonten van oudere generatie	Omgaan met geloofsuiting	Levensvragen
	4.38 <i>Gaan er ook bewoners naar de kerk bij jullie</i> 4C.38 Ja best veel hoor.. en zingen is natuurlijk ook heel mooi, dat is natuurlijk een bepaalde uiting voor die mensen..een bepaalde herkenning waardoor ze toch ook vaak wel rustig worden..enne ja..	Kerkgang, zingen geloofsuiting geeft herkenning waardoor rust.	Omgaan met	Spirituele zorg.

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
15	4.39 <i>En zijn jullie.. mag ik jullie die vraag stellen.. C. ben jij gelovig</i> 4C.39 <i>Ik ben wel gelovig ja, gewoon Ned. Herv.</i> 4.40 <i>En jij L.</i> 4L.40 <i>Ik ben niet gelovig maar ik geloof wel dat er meer is tussen hemel en aarde maar ik ga niet naar de kerk of wat dan ook maar ik sta er niet heel vreemd tegenover het geloof nee dat niet .. ik ben altijd wel naar Chr. scholen geweest en heb er wel veel van meegekregen maar het is niet zo dat ik naar de kerk moet gaan of wat dan ook voor mezelf niet. Maar het is ook niet zo dat ik er vreemd tegenover sta.</i> 4.41 <i>Je hebt dus allebei door je wortels ook wel de mogelijkheden om van mensen te snappen wat ze bedoelen .. en dat je dingen van ze hoort waarvan je denkt o dat heeft met hun geloof te maken..</i> 4C.41 <i>Ja zeker..heel vaak wel herkenning..</i> 4.42 <i>Daardoor kun je er ook misschien wat gemakkelijker op in spelen.. zou dat van belang zijn in jullie werk?</i> 4L.42 <i>Ja ik denk dat dat wel meespeelt dat je daar wel meer er op in kunt gaan wel en dat je ook van de bewoners dat ..als ze daar vragen over hebben ...dat je daar wel een beetje antwoord op weet.. van hoe het is gegaan en wat er in de Bijbel staat .. als je daar nooit wat over gelezen hebt of van mee hebt gekregen .. eh ik denk dat je er dan ook niet echt antwoorden op weet te geven ..dat denk ik persoonlijk hoor..</i> 4.43 <i>Je weet dan ook niet wat het kan betekenen voor iemand</i> 4C.43 <i>nee .. en vooral voor deze generatie.. ja dat is gewoon zo.. ja ..maar ja.. je moet gewoon ieder in zijn ideeën en geloof respecteren.. ja zeker.</i>	NH Niet gelovig maar wel meer tussen hemel en aarde Wel op Chr. school Staat er niet vreemd tegenover Door eigen achtergrond herkenning Door eigen levensbeschouwing beter begrip en contact Iemand die dat niet heeft kan er minder goed antwoorden op geven Respect is belangrijk	Levensbeschouwelijke achtergrond Stimulerende factoren	Eigen spiritualiteit
16	4.45 <i>Nou ik ben in ieder geval wel te weten gekomen hoe jullie met levensvragen omgaan, hoe het op de afdeling gaat, wat jullie belangrijk vinden in deze zorg, Ik heb alleen jullie leeftijden nog niet..</i> 4L.45 <i>Ik ben 31 bijna 32</i> 4C.45 <i>Ik durf het haast niet te zeggen....jowel hoor 58</i> 4L.45 <i>je bent zo oud als je je zelf voelt en hoe je in het leven staat..</i> 4C.45 <i>Ja en op R. voel ik me als een vis in het water dus dat is gewoon heerlijk en zolang het lichamelijk allemaal goed gaat blijf ik het volhouden.. Aan de motivatie ligt het niet ik doe het nog steeds met heel veel plezier..</i>	Pers. Kenmerken Werk is heerlijk, zeer gemotiveerd om door te gaan.	Motivatatie	Competenties, zelfinzicht

Interview verslag 5 Code DM450320

Datum: 18-03-2013 12.50 -13.30 uur
 Respondent: M, verzorgende niveau 3 op somatische afdeling
 Leeftijd: 45 jaar
 Locatie: Kantoorruimte
 Religie: Geen

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
1	5.2 <i>M. hoe lang zit je al in de zorg?</i> 5.2 In oktober vorig jaar was ik 25 jaar in de zorg werkzaam, 25 jaar in dienst van de zorggroep Apeldoorn. 5.3 <i>Was je altijd op dezelfde afdeling?</i> 5.3 Ik heb de opleiding hoofdzakelijk op Ruitersmolen gedaan en het 2^e stukje op Hamermolen en daar heb ik wel een tijdje gewerkt en toen ben ik weer terug gegaan naar Ruitersmolen, dat werd een PG afdeling. Eerst trok het me niet zo en later wel heel erg. 5.4 <i>En nu zit je niet meer op PG, en hoe is dat?</i> 5.4 Dat was eerst wel wennen, als je op PG afd. werkt moet je heel veel dingen voor hun beslissen. Een simpel voorbeeld: welke kleren ze die dag aan trekken, nu moet je veel meer overleggen en je krijgt een dank je wel terug. Dat is ook wel weer fijn . Niet dat ik daar zo om zit te springen maar als mensen dan dankbaar zijn is dat ook wel weer prettig. Aan de andere kant op een gegeven moment moet je het dank je wel uit iets anders zien te halen, een glimlach zeg ik altijd.	25 jaar zorg Opleiding en ervaring Verschil somatiek/ PG beslissen voor de bewoners, op somatiek overleggen Dank je wel geeft voldoening, glimlach ook.	Achtergrond Motivatie	Zelfinzicht Grondhouding
2	5.5 <i>Ja dat is wel een heel verschil. M. Je hebt besloten de opleiding EVV er te gaan doen. Wat is de reden daarvan?</i> 5.5 Ik heb de kinderen nu wat groter en toen dacht ik goh ik zou wel sowieso wat meer willen werken en toen zegt J. (afd. coördinator) zou je niet bij ons komen EVV doen. Toen dacht ik ja..dan heb je wel meer verdieping van je vak . Toen ben ik daar eens even over na gaan denken en toen dacht ik ja dat wil ik wel. Een beetje meer verdieping van je vak zelf, iets meer dan alleen wassen en aankleden en naar het toilet brengen.. Je doet ook ZLPO en je bent betrokken bij besluitvorming van de afdeling, dat soort dingen, ja, 5. 6 <i>Dat is inderdaad wel weer een uitdaging om daar in verder te gaan. Hoe oud ben je ?</i> 5.6 45	Zoeken naar verdieping in het vak. Meer dan alleen wassen en aankleden	Motivatie en achtergrond	Competenties

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
3	5.11 <i>Je had het over dat zorg meer is dan alleen wassen en lichamelijke zorg, juist verdieping spreekt je erg aan. Wat is voor jou goede zorg?</i> 5.11 Goede zorg ja.. nou ..we werken nu met domeinen, lichamenlijk welbevinden, participatie, autonomie en gezondheid en mentaal welbevinden. Voor mij is het heel belangrijk als ik .. als er aan al de 4 punten aandacht wordt besteed ..maar ook dat er wat mee gedaan wordt. Het is heel veel overleg met de cliënten over wat belangrijk is voor hun leven wat is.. waar halen hun nou hè .eh waar halen hun nou.. belangrijke dingen voor hun uit.. eh wat is belangrijk voor hun.. dat ja.	4 domeinen, aandacht aan alle domeinen Overleg met cliënten over wat belangrijk is voor hen	Goede zorg Zorgrelatie	Integrale zorg
4	5.12 <i>En door die verdieping ga je dus meer naar de hele mens kijken?</i> 5.12 Ja 5.13 <i>Dan geef je dus totale zorg zoals dat genoemd wordt. En hoe is dat.. doe je dat alleen als EVV-er of doe je dat als verzorgende ook?</i> 5.13 Nou dat hoor je als verzorgende wel te doen. Ik merk wel dat het ook met de leeftijd van de verzorgende te maken heeft. Die denken er toch meer over na, ook over levensvragen waar jij mee bezig bent. Of als een client bijvoorbeeld het eh.. moeilijk heeft of zo.. eh dan denk ik van goh hè.. hoe kan ik iemand daar in helpen? Ik denk dat de ouderen onder ons, de oudere collega's.. daar verder in zijn dan de jongeren. We proberen daar de jongeren ook wel eh daar dan in te begeleiden natuurlijk..en dan misschien eh dat we M. B. (GV-er) eens inschakelen.. dat kan.. of misschien de psycholoog om te kijken waar we kunnen helpen. 5.14 <i>Je zegt dus eigenlijk dat de ouderen.. waarschijnlijk door ervaring dat gewoon wat sneller zien dan de jongeren?</i> 5.14 Ja maar de jongeren begeleiden we daar wel in hoor. Zo van goh hè je hebt nu dat en dat gehoord.. wat zouden we nu voor die mw. kunnen betekenen?	Oudere verzorgenden meer alert op levensvragen en totale zorg Inschakelen van GV-er of psycholoog Begeleiden van jongeren	Goede zorg Stimulerende factoren. Verwijzen	Spirituele zorg
5	5.14 We hebben het er ook wel over hoor want we hadden laatst een meneer die is overleden.. ik noem geen naam ..maar toen zeiden we van goh die man ligt eigenlijk te wachten op de dood en wat kunnen we nog voor hem eh.. hij ligt gewoon dood te gaan ..te wachten tot hij gaat sterven. Wat zouden we nog voor hem kunnen betekenen? Hij is niet.. hij heeft geen religie.. daar kunnen we niks mee ..dus eigenlijk ..ja eigenlijk was het wel	Wat te doen als iemand ligt te wachten op de dood. Als hij kerkelijk was dan GV-er Machteloos Frustratie	Omgaan met levensvragen. Goede zorg.	Competenties Spirituele zorg

	heel frustrerend dat we alleen pijnbestrijding konden aanbieden... weet je als hij dan zoiets heeft van ik ben kerkelijk of zo.. ja dan schakelen we jullie in. Maar dan voel ik mij wel machteloos moet ik zeggen. Dan bespreken we dat tijdens de koffie en zo ook meer. Wat kunnen we nog voor meneer doen? En eigenlijk niet veel meer en dat is heel frustrerend!! 5.15 <i>Dan zoek je dus wel wat zou je nog kunnen en dan sta je dus inderdaad machteloos. Dat is zo.. En wanneer iemand duidelijk religieus is zou je het wel weten zeg je .. maar er kunnen ook vragen zijn die niet zo zeer religieus zijn maar wel te maken hebben met een levensbeschouwing, dat hoeft geen geloof te zijn maar het heeft ook te maken met hoe kijkt iemand naar zijn verleden, heden en toekomst.</i> 5.15 Ja dat is best zo hoor en dan merk je inderdaad ook wel dat je niet de enige bent dat je er over nadenkt en nou ja samen kom je tot een gesprek en tot oplossingen. In dit geval dan niet, dat kan dan ook.	alleen maar pijnbestrijding Bespreken tijdens de koffie! Samen bespreken In dit geval geen oplossing		
6	5.16 <i>Heb je zelf een levensbeschouwing, religie?</i> 5.16 Nee ik heb geen religie. Ik heb wel eh...ik denk wel dat er wat is na de dood.. ik geloof niet in toeval.. dat sowieso niet.. Ik denk dat er wel wat is na de dood maar ik heb niet zoals zeg maar katholieke mensen hebben van dat er een God is.. dat heb ik niet. Ik heb wel zoiets van er is wel wat maar... ja er is meer tussen hemel en aarde.. ja dat wel.. 5.17 <i>En kun je er in die zin ook met mensen over praten of hoe is dat voor je?</i> 5.17 Ja, nou eigenlijk hebben we eh.. nou ja thuis natuurlijk wel sowieso ..want we staan er allemaal wel een beetje hetzelfde in. Ja.. ik kan er wel over praten maar heb het er eigenlijk niet zo over...komt niet zo aan de orde..maar als het aan de orde komt dan kan het heus wel besproken worden.	Geen religie, er is wel iets na de dood. Geen God. Meer tussen hemel en aarde Praat er thuis wel over Op werk wordt er niet zo over gesproken	Achtergrond	Zelfinzicht, eigen spiritualiteit
7	5.18 <i>Oké.. nou je noemde net al levensvragen .. Wat zijn voor jou levensvragen .. zingevingvragen... spirituele vragen, worden ze ook wel genoemd.. wat zou je daar onder scharen?</i> 5.18 Ja, eh, ik denk dan heel breed.. ik denk dan niet alleen binnen religie.. ik denk dan ook eh ik denk dat alles erbij hoort ook contacten met familie..ook wel verleden sowieso dat ook eh ..hoe heeft iemand vroeger geleefd. Dat is ook .. ja het hele totaalplaatje vind ik belangrijk hè. Het is niet alleen het lichamelijke en zo ..het	Gebied van levensvragen is breed. Levensvraag hoort bij totaalplaatje	Omgaan met levensvragen	Levensvragen

	heeft met het hele totaalplaatje te maken..dat houdt voor mij de levensvraag ook in, ja goh.. ja noem eens wat, eh nou moet ik even denken.. hoe kan ik gauw een voorbeeld verzinnen? Ja ..wat ik laatst heb meegemaakt ..is misschien wel een mooi voorbeeld. Een mw. die nu bij ons woont en die had haar zoon op de Spreng (hospice LK) en dat was ook wel best pittig voor die mw. en daar was ze heel verdrietig over en dan probeer je haar daarin te begeleiden.. dat is denk ik wel een mooi voorbeeld.. <i>5.19 Inderdaad ja.. die mw. is bezig met haar zoon, haar kind dat niet lang meer zal leven..</i>	Niet alleen lichamelijk Iemand begeleiden bij ernstige ziekte en verlies van zoon		
8	<i>519 M. merk je wel eens dat mensen moeite hebben om om te gaan met hun ziekte.. met de reden waarom ze hier zijn?</i> <i>5.19 .. er zijn wel mensen die hier moeite hebben met hun ziekte.. ja.. en hoe ga je er dan mee om is je volgende vraag.. ja dat probeer ik dan wel te begeleiden en dan kijk ik wel wie ze nodig hebben.. ik heb toen die mw. die ik nu in mijn hoofd heb.. aangehoord .. die woonde hier eerst met haar man bij ons op de afdeling en die man was eigenlijk op sterven na dood zeg maar .. die is weer terug naar huis gegaan, helemaal gezond .. die woont weer zelfstandig thuis.. en zij heeft eh..er is wat fout gehad in het ziekenhuis en ze heeft die mogelijkheid niet meer. En ze heeft heel veel dingen meegemaakt, ook vroeger..en dan kijk ik van hoe kan ik u daar bij helpen hè..nou ja in dit geval heb ik de psycholoog ingeschakeld.. in eerste instantie wilde ze dat niet want ze is nogal iemand die niet graag hulp vraagt.. dat is ook nog iets van die generatie .. geen hulp vragen.. nou ja het is ook persoonlijk. Ik ben ook niet iemand die gauw een ander om hulp vraagt. Maar .. eh ik zeg ‘psychologische hulp is dat wat voor u?’ in eerste instantie wou ze daar dus niet aan..maar ik zei denk er maar eens over na.. U hebt wel heel veel mee gemaakt.. dus toch... ze wou er toch graag gebruik van maken..Ik vind het fijn dat ik dat haar aangeboden heb.</i>	Inventariseren van problemen en kijken wie ze nodig hebben Hoe kan ik helpen? Heeft veel meegemaakt ook vroeger andere hulp inschakelen/ psycholoog generatie die geen hulp vraagt. Ik vraag zelf ook niet gauw om hulp	Levensvragen m.b.t. omgaan met ziekte Herkennen/ signaleren Verwijzen	Levensvragen
9	<i>5 20 Je zag ook echt dat er wat aan de hand was.. als er iemand zegt dat het wel goed gaat .. en ..'nee hoor ik heb niemand nodig'.. maar dat je dan toch merkt dat er wel iets is.. hoe zie je dat?</i> <i>5.20 Ja.. dan moet je toch doorvragen hè.... ja, misschien heeft dat ook wel met leeftijd en ervaring te maken. Je voelt gewoon als iemand niet goed .. prettig in z'n vel zit. Doorvragen ja..</i>	Doorvragen, leeftijd en ervaring hierin belangrijk	Signaleren / herkennen Stimulerende factoren	Spirituele zorg Uiten van levensvragen

	5.21 <i>Wat zie je bijv. dan aan gedrag of aan houding?</i> 5.21 Nou, verdriet ja ..boos, ..emoties hè dat lees je vaak van het gezicht af. Maar ook: ‘kan ik u helpen, nee ik kan het zelf wel’ Iemand zit ineengedoken in de stoel en dat ken ik dat van PG .. als iemand zo zit (<i>geeft voorbeeld van gesloten houding LK</i>) dan is er ook iets aan de hand... in elkaar gedoken.. gesloten houding... kom niet bij mij. 5.22 <i>Hoe ga je daar mee om als iemand zo afwerend is?</i> 5.22 Ja ik probeer daar toch wel mee contact te zoeken..door middel van toch wel weer doorvragen. En als iemand echt niet wil vertellen dan moet je daar ook wel respect voor hebben vind ik... Ik probeer wel een ingang te vinden. 5.23 <i>En soms is gewoon er naast gaan zitten al genoeg hè?</i> 5.23 Ja precies. 5.24 <i>Dat je niet hoeft te vragen maar dat je gewoon daar even een poosje zit en dat ze dan ineens denkt van goh die heeft aandacht voor me.</i>	Gezichts- uitdrukking, houding, emoties Bij afweer toch contact zoeken, ingang vinden. Lukt dit niet dan respect	Signaleren Omgaan met	
10	5. 24 <i>Maar ja, aandacht kost tijd. Hoe ga je daar mee om?</i> 5.24 Ja..tijdsdruk is heel vervelend. Ik ervaar het als heel vervelend. Als je weet dat je .. eh..bij iemand gaat zitten en je weet dat de halve afdeling nog gewassen moet worden dan voelt dat heel vervelend.. ja.. maar ik wil het wel doen..en ik denk ik ga het ook doen! Of ik neem later tijd dat ik zeg van nou ik kom na de koffie bij u terug. 5.25 <i>Je spreekt dan als het ware iets af.</i> 5..25 Dat doe ik ook wel hoor maar ik wil niet, ik wil niet..die tijdsdruk dat wil ik niet! Maar ja soms is het .. dan voelt dat toch zo... dan voel je dat als een zware last .. ja die tijdsdruk. 5.26 <i>Hoe merk je dat er op de afdeling mee omgegaan wordt? Daar zal ook verschil in zijn waarschijnlijk.</i> 5.26 Ja, toch over het algemeen .. we hebben wel wat oudere collega's die het toch ook wel begrijpen..die dat ook wel zo vinden.. maar goed weet je.. het houdt ook een keer op. Je kunt niet te pas en te onpas bij iemand... ja soms moet je echt een tijd afspreken van ik kom dan terug want dan is er nog zoveel werk te verrichten wat echt moet... 5.27 <i>Ja als de een gaat zitten en de ander loopt zich het ap Lazarus..</i> 5.27 Ja dat gevoel geeft het ook bij jezelf hè.. dan zie je ze wel rennen hè..maar ik vind het lastig hoor.. tijdsdruk..blijft lastig.	Tijdsdruk is heel vervelend Wil toch tijd nemen!! Maakt dan som later afspraak tijdsdruk, voelt als een zware last Begrip van oudere collega's , toch oplossingen bedenken, bijv. afspraken maken. Tijdsdruk erg lastig ook in samenwerking met collega's	Belemmerende factoren	Competenties Zelfinzicht.

	5.28 <i>Ja het blijft keuzes maken dan en omgaan met het dilemma van wat heeft prioriteit.</i>			
11	5.29 <i>Verpleegkundigen, verzorgenden zijn vaak doeners. Maar ik hoor jou ook heel duidelijk zeggen: ik wil die tijd nemen om er gewoon te zijn.</i> 5.29 <i>Ja, ik vind dat is ook een taak van de verzorgende.</i> 5. 30 <i>Daar begon je ook al mee hè.. goede zorg is meer dan alleen maar wassen..</i> 5.30 <i>Ja het zijn toch weer die 4 domeinen waar we in de EVV opleiding ook heel erg mee bezig zijn.. eh .. dat het heel belangrijk is..dus die pak ik er ook elke weer wel weer bij. Nu onbewust hoor maar in het begin deed ik echt zo van als ik een gesprekje met de client aan ging, meestal onder het wassen of tijdens de ADL ...dan dacht ik altijd bewust van oké.. nu participatie bijvoorbeeld...maar nu ..nu gaat het vanzelf hoor..</i>	Er zijn is taak van verzorgende aandacht voor zorgdomeinen te hebben	Goede zorg	Spirituele zorg Integrale zorg. Presentie
12	5 31 <i>Wat voor thema's bespreek je zo met de client bijv. tijdens het wassen?</i> 5.31 <i>Meestal laat ik het aan cliënten over. Ik begin altijd van hoe ze hebben geslapen of ze lekker hebben geslapen? "Nee.. ik heb niet lekker geslapen". "Oh nee?" en dan komt het verhaal wel. Wat is er aan de hand.. hoe komt dat dan..enne..</i> 5. 32 <i>Signalen hè?</i> 5.32 <i>Ja.</i> 5 33 <i>En daar zijn ook die doe-dingen soms ook wel handig voor hè..je bent bezig en toch denken mensen 'ze is er even voor me'</i>	Laat aan client over waar ze het over willen hebben, gaat daar op in en vraagt door	Omgaan met levensvragen	Spirituele zorg
13	<i>Hoe worden levensvragen nog meer geuit denk je?</i> 5.33 <i>Ja.. non-verbaal, door gezichtsuitdrukking, verdrietig zijn, geen contact meer willen, non-verbale dingen kun je 't vaak aan zien.. gesloten houding... ja dat soort dingen..ja</i> 5. 34 <i>En daar heb je oog voor?</i> 5.34 <i>Ja..het gemakkelijkste is natuurlijk als mensen het gewoon zeggen maar ja.. niet iedereen is een prater. ..het zijn soms binnenvettertjes.. Ja.. en de zuster is al zo druk..en moet ze weer bij me komen ..ze vliegt al van hot naar her.</i> 5. 35 <i>Dat hoor je ook.</i> 5.35 <i>Ja (zucht)</i> 5. 36 <i>En als je tijd genomen hebt voor en bewoner, wat hoor je dan terug?</i> 5.36 <i>Ja dat vinden ze wel heel prettig maar dat vind ik zelf ook prettig hoor.. voelt voor mezelf ook wel een eh...ja ..ja.. ja, dat .. nou ja een dankwel is altijd fijn maar dat hoeft natuurlijk niet...maar ik</i>	Houding, non-verbale uitingen Niet iedereen is een prater Als ik tijd heb genomen voelt dat prettig, mensen hebben er	Herkennen levensvragen Belemmerende factoren	Uiten van levensvragen

	merk dat de mensen het prettig vinden en behoefte aan hebben.	behoefte aan!		
14	5. 39 <i>Je zei 'dat hoort er voor mij bij die..eh levensvragen .. die aandacht', wat zou je nog nodig hebben om daar nog beter mee om te kunnen gaan?</i> 5.39 Van zorggroep Apeldoorn? Ik denk van de collega's ..hm maar dat eh gebeurd al. Ik denk de openheid hè, dat je er over kan praten en dat doen we ook onder de koffie... want ik bedoel .. dat is er gewoon.. als je ergens mee zit .. dus je denkt gewoon voor een client zoals van wat ik net van die meneer had.. wat we voor die meneer kunnen betekenen. .. en dat geef ik ook aan.. ik zeg.. IK weet het op dit moment niet meer, ik voel me daar een beetje machteloos in... hebben jullie een idee? Nee, op zich heb ik niet zo iets van wat Zorggroep Apeldoorn mij hierin kan bieden maar meer je collega's .. en je team.. je team heb je daarin nodig. En inderdaad als we er zelf niet uit komen dan eh sturen we ze door naar jullie zeg maar of naar een andere discipline. Daar zijn jullie ook voor denk ik dan maar. 5. 40 <i>Je zegt we praten onder de koffie. Zou het ook een mogelijkheid zijn om met het team daar over te praten en een soort intervisie te houden. Hoe kijk je daar tegen aan?</i> 5.40 Een soort werkbespreking, ja nou dat zou kunnen... 5 41 <i>Ja .. zoals bijv. die machteloosheid die je noemde.. hoe je daar mee om kunt gaan.</i> 5.41 Ja, goed..maar dat is op een gegeven moment ook een stukje acceptatie dat je alles hebt gedaan wat in je vermogen ligt. En dan moet het ook goed zijn. Het is ook goed. Maar op dat moment denk ik 'ik weet het even niet', weten jullie nog iets.. kunnen we nog iemand voor meneer inschakelen, moeten we familie optrommelen. Nou ja goed dat had zijn vrouw zelf al gedaan dus... Ja wat heb ik nodig? Nee, ik zou het niet weten. Ik hoef niet speciaal een intervisie zoals jij zegt nee dat hoeft voor mij niet. Ik heb daarin voldoende aan het team om dat eventjes zo kort met elkaar te bespreken. 5 42 <i>is je opleiding ook een stukje deskundigheidsbevordering voor je hierbij?</i> 5.42 Ja dat helpt natuurlijk ook wel	Praten met collega's onder de koffie Team is belangrijk Evt. verwijzen naar GV of andere discipline. Daar zijn ze voor. Evt. werkbespreking Accepteren dat je alles gedaan hebt. Bespreken met collega's Hoeft niet speciaal een intervisie. Huidige EVV. opleiding helpt ook om te verdiepen	Grenzen. Wat heb je nodig?	Competenties.

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
15	5.44 <i>Wat zijn je persoonlijk kwaliteiten in de omgang met bewoners, kun je daar iets over zeggen?</i> 5.44 Ik kan heel goed luisteren, praat ook veel, maar kan ook heel goed luisteren. Dat is wel de belangrijkste kwaliteit .. dat ik goed kan luisteren. En niet alleen het verhaal aanhoren maar ook de vragen die in het verhaal zitten van de client. 5. 45 <i>Dat je die vragen er uithaalt, dus actief luistert.</i> 5.45 Actief luisteren ja, 5. 46 <i>Wat vind je moeilijk of lastig in je werk?</i> 5.46 Wat vind ik moeilijk? Ja, even denken. Als je dat 25 jaar eerder had gevraagd .. toen was ik 20.. ja ..en toen was er nog heel veel moeilijk.. toen vond ik omgaan met agressieve mensen heel moeilijk... ja toen wel.. dat vind ik nu niet moeilijk meer, dat leer je nu allemaal ..met agressie omgaan en met levensvragen.. nee ik kan niet zeggen wat ik echt moeilijk vind.	Luisteren en de vraag horen die in het verhaal van de client zit. Vroeger omgaan met agressie moeilijk, nu niets meer wat moeilijk is	Kwaliteiten en vaardigheden. Grenzen	Competenties. Zelfinzicht.
16	5. 47 <i>Wat denk je dat ouderen of bewoners van de zorg verwachten ten aanzien van het omgaan met levensvragen?</i> 5.47 Eh, ik denk vooral een luisterend oor... ik denk dat ze.. nou dat verwachten ze niet van ons ..want die generatie ouderen die er nu is, is niet zeuren, niet vragen.. maar eh ik denk dat ze van ons een luisterend oor mogen verwachten en dat we er inderdaad wat mee doen... 'kunnen we het zelf oplossen of met z'n tweeën? Heeft u iemand anders nodig ... , moeten we iemand er voor bij inschakelen'. 5. 48 <i>Dat bespreek je ook?</i> 5.48 Ja 5 49 <i>Ik heb wel eens gehoord van cliënten dat ze zeggen ja die zusters zijn zo druk... daar heb ik het niet over hoor het kost ze veel tijd.</i> 5.49 Het is ook een beetje de generatie denk ik wel hoor..als je wel de tijd hebt genomen dan vinden ze het fijn dat er geluisterd werd.	Verwachtingen Ouderen mogen verwachten dat ze een luisterend oor krijgen en dat er wat mee wordt gedaan door mij of door iemand anders Generatie die niet veel vraagt, wel tijd nemen vinden ze fijn	Omgaan met levensvragen	Levensvragen
17	5. 50 <i>Wanneer komen dingen aan de orde die dieper gaan dan de dagelijkse dingen.. je noemde net al tijdens het wassen... zijn er nog andere momenten op de dag?</i> 5.50 Nou ja, eigenlijk gewoon tijdens ADL hè..de activiteiten van het dagelijks leven ... dan ben je met een client bezig, dan heb je één op één zorg.. aandacht .. dan komen ze toch meestal wel ter sprake .. maar ook tijdens een ZLPO alhoewel dan	Tijdens één op één contact is vertrouwd In MDO of	Omgaan met Levensvragen.	Spirituele zorg. Integrale zorg.

	is het niet meer zo intiem..er zitten veel andere disciplines bij .. dat zijn dan onze meest mondige mensen zeg maar die het dan wel durven bespreken maar ik denk toch het meest één op één hoor.. dat is vertrouwd.	ZLPO niet zo intiem. Alleen de mondigen durven het te bespreken		
18	5 54 <i>Weet je wat bewoners voor levensbeschouwing hebben en of ze behoefte hebben om naar de kerk te gaan of zo.</i> 5.54 Bij een nieuwe opname vraag ik er naar of ze behoefte hebben om naar de kerk te gaan of iets anders. En ik denk ook wel dat ik het van de meesten wel weet. En als ik het niet weet dan zoek ik het gewoon op... meestal bij de opname vragen we dat ook ..van wat bent u geweest, wat zou u hier graag willen? Dat heb je weer met die levensdomeinen hè.. die neem je elke keer mee. 5. 55 <i>Ja. Het is natuurlijk fijn dat als iemand iets gewend is dat ze dat door kunnen doen bijvoorbeeld.</i> 5.55 Ja dat is fijn hè 's zondags hier naar de kerk te gaan. Kijken ze echt naar uit, dat is echt een hoogtepunt van de dag van de week. 5 56 <i>Weet je ook wat de GV-er bijvoorbeeld kan bieden binnen de zorg?</i> 5.56 Nou als ik denk van eh een client heeft M. nodig heeft dan vraag ik haar om hulp. Ja ik denk .. ik neem aan dat ze eh, nou niet alleen de kerkelijke dingen doorneemt maar ook de levensvragen met de client bespreekt ..dat denk ik dat ze te bieden heeft.. maar zij weet natuurlijk veel meer van de kerkelijke dingen dan dat ik bijv. weet want daar weet ik weinig van.. Ik weet er wel wat van maar ik kan er geen goeie antwoorden op geven en dan denk ik.. nou dan schakel ik haar in ..of misschien een collega die daar wel wat van weet. 5. 57 <i>de geestelijk verzorger die kijkt meer met de client samen naar wat er voor betekenis aan de vragen gegeven kan worden en hoe de client daarmee om kan gaan. Ze hoeft niet specifiek iets te doen maar kan wel het hele aspect benaderen.</i>	Bij opname altijd aandacht voor kerk en geloof. Weet het van de meesten wel Vragen waar mensen behoefte aan hebben op dit gebied. Ik denk dat GV-er niet alleen kerkelijke dingen maar ook levensvragen met de client kan bespreken Zij weet meer van kerkelijke dingen, daar weet ik weinig van, dan schakel ik haar in	Omgaan met Levensvragen en geloofsvragen Verwijzen Omgaan met grenzen Afstemmen en verwijzen	Spirituele zorg /behoefte Zelfinzicht
19	5.58 <i>M.. zijn er dingen die je belemmeren als je de totale zorg wilt verlenen zoals je die voor ogen hebt?</i> 5.58 Tijdsdruk, toch wel. 5. 59 <i>En wat stimuleert je.</i> 5.59 Ja, omdat het toch bij mijn werk hoort. Het hoort bij mijn werk ook een luisterend oor bieden dus eh ..de client stimuleert me!! Ik ga het ook doen! Ik doe het en ik blijf het ook doen!! Ook al is het nog zo druk!!	Tijdsdruk Een luisterend oor bieden. Client stimuleert	Belemmerende factoren Stimulerende factoren.	Spirituele zorg

Nr.	Fragment	Label	Topic	Theor. Kader
20	5. 60 <i>Waar liggen je grenzen? Wanneer denk je ja nu houdt het voor me op?</i> 5.60 Als ik het niet meer weet en ik weet zelf niet hoe ik er mee om moet gaan.. dan houdt het voor mij op, ..dan vraag ik wel collega's van me goh wat moet ik hier mee wat kunnen we hiermee? Weten zij het ook niet, dan houdt het voor ons op..heel simpel.	Als we het als team niet meer weten houdt het op	Grenzen	Competenties. Grondhouding.
21	5. 61 <i>En als het gaat over dood en leven.. iemand zegt bijv. ik heb totaal geen zin meer in mijn leven ..ik wil niet meer? Wat betekent dat voor jou?</i> 5.61 Ja.. wat betekent dat voor mij.. ja ik heb dan wel bepaalde cliënten voor ogen en dan denk ik ... ik kan het me wel voorstellen als ik zo zou moeten leven zou ik het ook niet willen. En eh,.. ja ik moet eerlijk zeggen.. ik heb er geen moeite mee als mensen niet meer willen leven. Nee, ik denk dat kan ik mij wel voorstellen... en nee ik kan niet helpen daar in.. maar ik kan wel helpen om iemand te zoeken die u misschien daarmee kan helpen met waar u meezit. Niet met de dood.. hè maar wel om er mee om te gaan, dan kijk ik weer naar de GV-er of de psycholoog.	Inleving in zinverlies. Geen moeite mee als mensen niet meer willen leven. Kan niet helpen maar wel iemand inschakelen om er mee om te gaan.	Omgaan met levensvragen en grenzen. Afstemmen en verwijzen.	Spirituele zorg. Grondhouding. Competenties.
22	5 62 <i>En als iemand echt een euthanasiewens heeft, hoe kijk je daar tegenaan?</i> 5.62 Ik sta niet onwelwillend tegenover euthanasie.. ik vind eh ja ik kan het soms wel begrijpen ..ik heb dan bepaalde cliënten in mijn hoofd..... 5. 63 <i>Heb je het wel eens meegemaakt?</i> 5.63 Ja niet in het verzorgingshuis of in het verpleeghuis maar wel in mijn directe omgeving. 5. 64 <i>Dus die ervaring neem je mee.</i> 5.64 Ja, die neem ik mee .. zeker..	Begrip voor euthanasie wens.	Omgaan met levensvragen.	Competentie.
23	5 66 <i>ik vond het fijn om jouw mening eens te horen..en te zien hoe jij in de zorg bezig bent.. met hart en ziel voor mijn gevoel.</i> 5.66 Ja..maar anders moet je er niet aan beginnen. 5. 67 <i>Is dat al die jaren zo gebleven..</i> 5.67 Ja.., soms heb ik wel eens.. heb je weer die tijdsdruk ..en dat je denkt waar doe je het voor. Als je zelf dan niet meer tevreden naar huis gaat, dat heb ik een tijdje gehad..niet meer met een fijn gevoel naar huis gaan, als ik mezelf dan afvraag heb ik alles voor de client gedaan wat ik zou willen doen.. ja dat riedeltje draai ik niet elke dag af maar soms denk ik dat wel eens ..als je dat niet meer met ja kan beantwoorden ..dan denk ik 'ja waar doe ik het dan voor'. Of zijn de cliënten tevreden zoals het gaat. Ja meer zo hè.. ben ik zelf blij met wat ik	Zelfreflectie. Als ik niet tevreden ben dan moet ik anders gaan werken want anders houd ik het niet vol.	Motivat.	Competentie. Zelfinzicht.

	heb kunnen doen vandaag. Als het antwoord nee is dan eh.. het is wel een tijdje nee geweest... dan denk ik van ..dan moet ik zelf anders gaan werken want anders houd ik het niet vol. 5. 68 <i>Trek je daar conclusies uit?</i> 5.67 Ja.. 5. 69 <i>Je zegt 'anders houd ik het niet vol'. Maar hoe houd je het wel vol?</i> 5.69 Hoe houd ik het vol.. nou door de ... kleine dingen in het leven ... door de fijne kleine dingen in het leven te zien.. en ook een dank je wel. 5. 70 <i>Een blij gezicht?</i> 5.70 Ja.. en 'fijn dat je geweest bent', 'ik ben zo blij je weer te zien'. 'Hoe was je vakantie'. Dat soort dingen. Nou dat is gewoon fijn.. en met PG bewoners haal je het ergens anders uit... dat haal je uit een glimlach... of eh non-verbale reacties.	Volhouden door de kleine dingen in het leven te blijven zien. Door waardering, verbaal of non-verbaal.		
--	--	--	--	--

Topic	Labels	Respondent
Motivatatie		
	<u>Interview 1</u> - Heb het naar mijn zin - Ben nu toe aan verdieping - Voldoening, er kunnen zijn, dankbaarheid - Met een voldaan gevoel naar huis gaan - Bevestiging dat ik iets goed heb gedaan - Van betekenis / meerwaarde kunnen zijn - Dat mensen wat met je delen - Dat ze het fijn vinden om je te zien en je kennen - Gesprekken aan kunnen gaan met mensen.	1.9, 1.23, 1.25, 1.26, 1.60
	<u>Interview 2</u> - Vond zichzelf eerst geen type voor de zorg, nu wel - Voor mensen zorgen - Met mensen bezig zijn - Met een fijn gevoel naar huis gaan - Ik zorg voor een fijn gevoel voor de mensen en voor mezelf - Probeer met een tevreden en goed gevoel naar huis te gaan - Tevreden bewoner geeft me voldoening	2.4, 2.6, 2.7, 2.13, 2.16, 2.17, 2.21
	<u>Interview 3</u> - Zorgen vind ik leuk - Aandacht besteden aan mensen - verpleegtechnisch handelen vind ik heel erg leuk - Positieve feedback van collega's spoort me aan - De zorg is helemaal mijn werk - Prettig om samen te zijn - Mensen om me heen geven me een goed gevoel - Zou niet alleen kunnen werken	3.5, 3.40, 3.43, 3.44, 3.45
	<u>Interview 4</u> - Pas naar een grotere afdeling gegaan - Behoefte aan nieuwe uitdaging - Erg naar de zin, vindt het heerlijk om cliënten te begeleiden	4.L4, 4.C7
	<u>Interview 5</u> - Dank je wel geeft voldoening, - Dank je wel kan ook uit een glimlach - Zoeken naar verdieping in het vak. - Meer dan alleen wassen en aankleden - een dankwel is altijd fijn - merken dat de mensen mijn zorg prettig vinden - Als ik niet tevreden ben dan moet ik anders gaan werken want anders houd ik het niet vol.	5.4, 5.5, 5.36, 5.67, 5.69
Topic	<u>Labels</u>	Respondent

Goede zorg, een goede zorgrelatie		
	<u>Interview 1</u> - Meer verdieping in gesprekken door de nieuwe opleiding - contact hebben met familie en met bewoners. - Beter toegerust in gesprekken - Verdieping in werk - Doorvragen om meer te weten te komen - ingaan op de vier domeinen in het Zorgleefplan - Verdieping in contact - Client is afhankelijk van zorg - Gesprekken horen bij mijn taak als verzorgende - Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken - Waarmaken wat je beloofd hebt - bewoner komt op de eerste plaats - Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand - Vertrouwen uit stralen - Als je iemand mag deel je meer. - Echte interesse tonen in de ander - Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact - Minder oppervlakkig contact als je op de hoogte bent van iemands levensverhaal <u>Interview 2</u> - Goede zorg is kwaliteit leveren - dat mensen tevreden zijn - dat ze netjes in de stoel komen te zitten - lichamelijk netjes verzorgd zijn - er voor de mensen zijn - dat mensen met een fijn gevoel geholpen worden - dat ik met een fijn gevoel de mensen kan helpen - probeer ik wel met de bewoner uit te praten - Probeer met een tevreden en goed gevoel naar huis te gaan - We zijn er voor de bewoners, niet andersom - het is niet alleen het wassen en aankleden en neerzetten en dan weggaan. - de hele verzorging is een totaalplaatje... - de hele mens is op een plek waar hij liever niet geweest was maar hij moet noodgedwongen hier zijn <u>Interview 3</u> - gewoon lekker een praatje maakt - Zorg geven die gevraagd wordt - Belangrijk om over privé dingen te kunnen praten - Praten met bewoners hoort bij de zorg - Goede zorg is niet alleen lichamelijk - Zorg verlenen in isolatie gaat me aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan - dat je haar nog gewoon de zorg kan geven voor zolang het duurt - Welke keuze maak je dan	1.10, 1.11, 1.12, 1.15, 1.16, 1.19, 1.33, 1.55, 1.56, 1.59, 1.68, 1.69, 1.70, 1.71, 1.72, 1.73 2.11, 2.12, 2.16, 2.17, 2.20, 2.82, 2.83 3.7, 3.10, 3.11, 3.13, 3.83, 3.84, 3.85, 3.87, 3.89

	- hoe geef je haar nog de laatste mooie maanden - dan doe ik wat ik kan voor haar, ik doe het heel uitgebreid.. - daar besteed ik dan veel aandacht aan dat vind ze ook fijn. - wat is dan nog de kwaliteit van het leven <u>Interview 4</u> - Begeleiden in levensloop en levensvragen - Begeleiden in angst /verdriet - Gevoel tot uiting brengen - Omgaan met mensen die het niet meer begrijpen - Zo prettig mogelijk maken voor bewoners op een plek waar je eigenlijk niet wilt wonen <u>Interview 5</u> - aandacht aan alle 4 domeinen in het Zorgleefplan: lichamelijk welbevinden, participatie, autonomie en gezondheid en mentaal welbevinden - maar ook dat er wat mee gedaan wordt - Overleg met cliënten over wat belangrijk is voor hen - Oudere verzorgenden zijn meer alert op levensvragen en totale zorg - Er zijn is een taak van verzorgende - Probeert aandacht voor alle zorgdomeinen te hebben	4.C9, 4.L11 5.11, 5.13, 5.29, 5.30
--	--	--

Topic	Labels	respondent
Kennis, vaardigheden en achtergrond		
	<u>Interview 1</u> - Niveau: Verzorgende en bezig met EVV opleiding - 28 jaar en getrouwd - Sinds 2002 werkzaam in de zorg - 1.33? - Weinig levenservaring - Heeft niet zo veel meegemaakt - Reageert meer vanuit nature - Geen religieuze achtergrond - Is begripvol en stelt de bewoner op de eerste plaats <u>Interview 2</u> - Niveau : Helpende. - Opleiding 2003, daarna op deze afdeling - Eerst in de linnenkamer gewerkt - Vond zichzelf eerst geen type voor de zorg, nu wel - 49 jaar - Gehuwd en twee zoons - Gelooft wel maar is niet kerkelijk - Respect voor gelovigen - Geen ervaring met geloofsvragen	1.5, 1.6, 1.7, 1.33, 1.43, 1.44, 1.59 2.3, 2.22, 2.23, 2.24, 2.25, 2.26, 2.41, 2.42, 2.43, 2.79,

	- Bang voor de dood - Duwt die angst weg - Lacht het privé een beetje weg, wil er liever niet over praten - Kan er bij bewoners wel over praten, heeft daarmee een andere verhouding - Heeft door werk in de zorg meer levenservaring en mensenkennis gekregen	
	Interview 3 - Verzorgende niveau 3 - Sinds 2008 in de zorg - Ned. Herv. maar niet actief, “doet er niets aan” - Van huis uit wel iets meegekregen - Is rustig en zegt de juiste dingen op het juiste moment - 22 jaar - Te jong in de ogen van de bewoners - Snapt dat wel, ze vragen liever wat aan ouderen	3.1, 3.2, 3.3, 3.31, 3.32, 3.39, 3.40
	Interview 4 L - in 2002 diploma voor helpende gekregen en in 2004 VIG opleiding (niveau. 3) - Sinds die tijd altijd op PG gewerkt - Niet gelovig maar er is wel meer tussen hemel en aarde - Wel op Chr. school - Staat er niet vreemd tegenover - Door eigen achtergrond herkenning van geloofsvragen - Door eigen levensbeschouwing beter begrip en contact - Iemand die dat niet heeft kan er minder goed antwoorden op geven	4.L2, 4.L4, 4.L39, 4.L40, 4.L42, 4.L45,
	Interview 4.C - Helpende - sinds 1990 dus al 23 jaar in de zorg - Eerst oproepkracht later op PG afdeling - de ambitie is er nog steeds - wel gelovig , Ned. Herv. - ieder in zijn ideeën en geloof respecteren.. - 58 jaar	4.C6, 4.C41, 4.C43, 4.C45
	Interview 5 - 25 jaar in de zorg werkzaam, - Verzorgende niveau 3 - Opleiding vnl. op PG - Verschil tussen somatiek en PG - Op PG beslissen voor de bewoners, op somatiek meer overleggen - Zoeken naar verdieping in het vak, daarom nu EVV opleiding. - Geen religie, er is wel iets na de dood. - Er is geen God. - Wel meer tussen hemel en aarde - Praat daar thuis wel over - Op werk wordt er niet zo over gesproken - belangrijkste kwaliteit is goed luisteren	5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 5.16, 5.17, 5.44, 5.45, 5.46,

signaleren		
	Interview1 - hoe iemand vroeger heeft geleefd - hoe ze dat nu zien - Waar heeft iemand van gehouden - Polsen hoe iemand zich voelt. - signaleren dat er iets aan de hand is - ontdekken wat er achter een opmerking zit - als ze praten over verleden, verlies van kind, werk - Opname is moeilijk te verwerken - Thuisituatie en sociaal netwerk bepalend voor acceptatie - Achterblijvende partner heeft het moeilijk - Ingaan op wat er gezegd wordt - Ingaan op signalen Interview 2 - Ze vroeg aan mij of ik bang voor de dood was - Zorgen over de dood - Je kunt het aan de houding merken - Is verdrietig, boos, eenzaam - Weinig bezoek - Bij afwijkend gedrag vragen wat er aan de hand is - toen zei ze “nou en.. dan ben ik er gelijk van af” - dat je alleen maar op bed ligt - zien van ander gedrag dan normaal - Goed observeren is belangrijk daar kun je veel uithalen. Interview 3 - Weet niet hoe om te gaan met levensverhaal - Oudere mensen hebben moeite met beslissing over zelfgekozen levenseinde, ‘dat is verkeerd’ - Uitspraken over geloofsprobleem - Vragen herkennen aan de blik van iemand, spanning voelen - Observeren en bij signalen doorvragen om escalatie te voorkomen - Ziet het aan gedrag en houding Interview 4 - Belangrijk om te weten hoe iemand heeft geleefd - Voorgeschiedenis is belangrijk, familie geeft daar informatie over - Door kennis van levensloop kun je een snaar raken - als ze bepaalde hobby’s bijv. hebben, dat je daar over gaat praten - Bij afwijkend gedrag aandacht een praatje om er achter te komen - Observeren en gedrag proberen te duiden - Afleiding, intuïtief handelen door bijv. zingen, dan komt er vaak een verhaal. Interview 5 - veel dingen meegemaakt, ook vroeger. - generatie .. die geen hulp vraagt - verdriet ja ..boos, emoties lees je van het gezicht af. - ineengedoken in de stoel	1.16, 1.18, 1.27, 1.38, 1.39, 1.48, 1.49, 1.53, 1.64, 1.65, 1.66, 2.34, 2.54, 2.59, 2.60, 2.70, 2.71, 2.73, 2.74, 2.84, 3.22, 3.30, 3.33, 3.49, 3.50, 3.51 4.L12, 4.L13, 4.C14, 4.L15, 4.L16, 4.C17 5.19, 5.20, 5.21, 5.33, 5.34, 5.47

	- in elkaar gedoken.. gesloten houding... kom niet bij mij, dan is er ook iets aan de hand... - non-verbaal, door gezichtsuitdrukking, verdrietig zijn, geen contact meer willen, non-verbale dingen gesloten houding. Niet iedereen is een prater - Generatie die niet veel vraagt, niet wil zeuren	
Topic	Labels	Respondent
Omgaan met levensvragen		
	Interview 1 - Polsen hoe iemand zich voelt. - Ruimte zoeken om er op terug te komen, afspraken maken - Belangrijk dat gevoel gedeeld kan worden - Tijd nemen - Begrip en Inleving - Belangrijk om er op terug te komen - Gedrag bespreekbaar maken - signaleren dat er iets aan de hand is - ontdekken wat er achter een opmerking zit - Overleggen met collega's - Weet wel of mensen gelovig zijn - partner betrekken - Omgaan met sociaal netwerk - afwachten tot de bewoner er zelf mee komt - Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken - Waarmaken wat je beloofd hebt - Houdt het tijdens wassen wat luchtig, - begint er niet uit zichzelf over - Mensen komen er zelf wel mee - Wel ingaan op signalen, niet uitlokken - Echte interesse tonen in de ander - Aankijken en zeggen wat je ziet - Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact Interview 2 - Tijdens verzorging ingaan op vragen, anders later terug komen - Geen tijd dan in overleg EVV-er vragen - Eerlijk gezegd dat ik daar bang voor ben - Loopt er niet voor weg, zegt wel dat ze het moeilijk vindt - Moeite om over euthanasie te praten - Laatste zorg geven is zoo moeilijk - Wat zeg je dan op zo'n moment - Bang voor de dood - Kan er bij bewoners wel over praten - Wel eens een traantje gelaten - Wordt vreemd gevonden - Maar ik ben ook maar een mens	1.27, 1.28, 1.29, 1.38, 1.39, 1.41, 1.45, 1.50, 1.51, 1.52, 1.53, 1.54, 1.55, 1.56, 1.63, 1.64, 1.66, 1.71, 1.72 2.30, 2.32, 2.33, 2.34, 2.35, 2.37, 2.38, 2.39, 2.40, 2.41, 2.42, 2.43, 2.44, 2.45, 2.47, 2.61, 2.68, 2.69, 2.70, 2.73, 2.74, 2.75, 2.76, 2.77, 2.94, 2.96, 2.97, 2.103, 2.105, 2.106, 2.107, 2.109, 2.111

	- Wordt vreemd gevonden - Maar ik ben ook maar een mens - Kan het wel weer loslaten - Droomde over de bewoners - In vrije tijd meegenomen om een ijsje te eten - Schuldgevoel over handelen voor 1 persoon t.a.v. anderen - Zag dat niet als werk - Vraagt wat er aan de hand is - Zoekt oplossing - Geeft aan moeite te hebben met doodswens maar kan zich wel inleven - Respect voor wensen - Belangrijk om tijd te nemen - Keuzes maken en prioriteiten stellen - Geraakt door Bijbellezen bij stervende bewoner - Ook eigen verdriet mogen uiten - Acceptatie van eigen gevoel - Leert ervan Interview 3 - Belangrijk om over privé dingen te kunnen praten - Praten over zorgen over toekomst - Gesprek over “geen zin meer in het leven” - Tijd nemen, luisteren, evt. handelen - Inschakelen andere discipline - mooi om laatste zorg te kunnen geven en mensen te begeleiden - Kan er vrede mee hebben als iemands laatste wil is vervuld. - Eigen gevoel onderkennen en verwoorden. - Praktische oplossingen zoeken - Weet soms niet wat te doen - Machteloos gevoel, moet dat nou zo .. is er geen andere oplossing - Vrede met beslissing over eigen levenseinde - Rekening houden met geloofsproblemen rondom levenseinde - vragen stellen over zijn probleem - Actie ondernemen - Geen eigen mening geven over geloofsvragen - Is bang om keuzes te beïnvloeden - Aandacht als iemand het moeilijk heeft - Aandacht zonder woorden - troosten door hand vast te houden - In overdracht aandacht voor niet lichamelijke aspecten, gevoelens en emoties - Zorg verlenen in isolatie gaat me aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan. - Wanhoop, onmacht machteloosheid - Welke keuze maak je dan - Wat kun je nog doen - aandacht, voor goede lich. zorg, maar ook aandacht voor iets meer en dan vooral welbevinden -	3.11, 3.12, 3.13, 3.15, 3.16, 3.18, 3.19, 3.25, 3.26, 3.27, 3.29, 3.30, 3.33, 3.34, 3.36, 3.37, 3.57, 3.58, 3.69, 3.83, 3.84, 3.87, 3.89
--	---	---

	- Interview 4 - eigen gevoel uiten is wel heel belangrijk - Altijd in nabijheid zijn - Gedachten doorbreken door een bepaalde snaar te raken - Op gemak stellen door kennis van verleden bevordert een klik - Regelmatig overleg en afstemming met collega's - Rekening houden met generatie - Afstemming met/ verwijzing naar psycholoog over benaderingswijze - Aandacht voor ervaring van familie - Betrekken van familie - Familiecontact is erg belangrijk, regelmatig even spreken en vragen hoe het met hen gaat - De bewoner is prioriteit 1 - Gewoon tijd maken en keuzes maken - Belangrijk om er te zijn voor de bewoner!! - Flexibel zijn met deze doelgroep - Bij moeilijke vragen: eerst zelf proberen door te luisteren - Evt. psycholoog inschakelen of andere hulp - Niet laten liggen - Uitzoeken wat er speelt is heel belangrijk - Moeilijke vragen kunnen te maken hebben met rugzakje dus uitpluizen, kan anders obsessie worden - Bewoner moet zich veilig voelen - Verplaatsen in de ander, - Normen, waarden en respect voor iedereen - Kleine moeite om respect voor geloofsuitingen te hebben - Rekening houden met gewoonten van oudere generatie - Kerkgang, zingen geloofsuiting geeft herkenning waardoor rust. - Respect is belangrijk Interview 5 - Wat nog doen als iemand ligt te wachten op de dood. - Geen religie, dus daar kunnen we niets mee, als hij kerkelijk was dan wel GV-er - Machteloosheid - Frustratie als je alleen maar pijnbestrijding kunt bieden - Bespreken met collega's tijdens de koffie! - Samen bespreken en oplossingen bedenken - Voorbeeld: Iemand begeleiden bij ernstige ziekte en verlies van zoon - Inventariseren van problemen en kijken wie ze nodig hebben - Hoe kan ik helpen - Bij afweer toch contact zoeken, ingang vinden. - Lukt dit niet dan respect - Laat aan client over waar ze het over willen hebben, gaat daar op in en vraagt door - accepteren dat je alles gedaan hebt. - Ouderen mogen verwachten dat ze een luisterend oor krijgen en dat er wat mee wordt gedaan - Tijdens één op één contact aandacht geven, is vertrouwd - Mondige cliënten durven het in MDO te bespreken - Bij opname altijd aandacht voor kerk en geloof.	4.C9, 4.C14, 4.C20, 4.L20, 4.L21, 4.L22, 4.L24, 4.C23, 4.L30, 4. L31, 4.C31, 4.C34, 4. L34, 4.L36, 4.C38, 4.C43 5.14, 5.18, 5.19, 5.22, 5.31, 5.47, 5.50, 5.54, 5.61, 5.62
--	---	--

	- Vragen waar mensen behoefte aan hebben op dit gebied. - Inleving in zinverlies, - Geen moeite mee als mensen niet meer willen leven - Kan niet helpen daarin maar ik kan wel iemand inschakelen die kan helpen om er mee om te gaan - Begrip voor euthanasie wens	
--	---	--

Topics		
Belemmerende factoren	Labels	respondent
	Interview 1 - Werkdruk - Te weinig tijd - Mensen voelen dat je druk bent - Tijdsdruk, gesprekken zijn soms niet te plannen, - Moeten zeggen dat het niet uit komt - Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand. Interview 2 - Te druk, te weinig tijd - Heeft vaak korte diensten - Thuis geen begrip voor het soms moeilijke werk - Te weinig tijd om te praten - Niet steeds op de klok hoeven te moeten kijken. - Voorbeeld ondanks tijdsdruk toch aandacht gegeven - Daarna verontschuldiging aan collega's - was op dat moment de andere bewoners even vergeten Interview 3 - Tijdsdruk , alles moet snel, snel, snel - zwaardere zorgcategorie minder personeel, - wordt allemaal onpersoonlijker - Te jong in de ogen van de bewoners - Snapt dat wel, ze vragen liever wat aan ouderen - Tijdsdruk, daardoor gedwongen om gestructureerd tijd en aandacht te verdelen, planmatig werken - <u>fragment</u>: die mw. vandaag een beetje aandacht en dan morgen wat minder en dan weer een ander. - Probeert zo nodig wel tijd te geven, - Gaat dan op haar gevoel af. - <u>Fragment</u>: dan loop ik daarna ook wel een stapje harder..want ja.. de mensen hebben al weinig - Zorg verlenen in isolatie is mensonvriendelijk en geen kwaliteit Interview 4 - Tijdsdruk is moeilijk - Client heeft 1^e prioriteit, - andere dingen blijven liggen - Slechte sfeer gaat ten koste van de bewoner - Sfeer en gevoel belangrijk voor bewoners, reageren daarop	1.27, 1.31, 1.61, 168 2.30, 2.49, 2.94, 2.95, 2.96, 2.97, 2.98, 2.100 3.7, 3.8, 3.10, 3.54, 3.59, 3.60, 3.63, 3.64, 3.83, 3.84, 3.86, 3.89 4.C23, 4.C27, 4.L28, 4.L29, 4.C29, 4.L42

	- Bewoners erg gevoelig voor sfeer en benadering voelen dat aan - Ingaan op signalen, niet forceren en elkaar om hulp vragen - Iemand die geen kennis van geloof heeft kan minder goed antwoorden geven op geloofsvragen Interview 5 - generatie die geen hulp vraagt - Tijdsdruk is heel vervelend - tijdsdruk, voelt als een zware last - Tijdsdruk erg lastig ook in samenwerking met collega's - Niet iedereen is een prater - Bewoners vullen in dat 'de zuster druk is', willen niet lastig zijn - Bespreken van levensvragen in MDO of ZLPO niet zo intiem. - Alleen de meest mondige cliënten durven dat wel - Tijdsdruk belemmert goede zorg	5.19, 5.24, 5.26, 5.27, 5.36, 5.50, 5.58
--	--	--

Stimulerende factoren	Interview 1 - Waardering krijgen - Terugkomen op verhaal Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact - Aankijken en zeggen wat je ziet - Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand Interview 2 - Steun van collega's en AC-er - Nu meer levenservaring en mensenkennis - Veel steun aan collega's - Kan verhaal kwijt bij collega's - Acceptatie van eigen gevoel: - Leren en sterker worden door ervaringen Interview 3 - Samenwerken stimuleert - Bewoners die er langer zijn vertellen meer - Door aandacht voor gevoelens en emoties in de overdracht, betere zorg Interview 4 - Belangrijk om te weten hoe iemand heeft geleefd - Voorgeschiedenis is belangrijk, familie geeft daar informatie over - Door kennis van de levensloop kan makkelijker contact worden gemaakt, - Via levensverhaal worden levensvragen sneller 'ontdekt' - Herkennen van dementiefasen en daarop inspelen - Regelmatig overleg en afstemming met collega's - Belangrijk om er te zijn!! - Er zijn voor de client en daarnaast steun van een goed	1. 32, 1.68, 1.71, 1.72 2.51, 2.52, 2.79, 2.80, 2.0g, 2.111? 3.44, 3.66, 3.72 4.L13, 4.C14, 4.L18, 4.C20, 4.L24, 4.C25, 4.C26, 4.C41, 4.L42
------------------------------	--	---

	communicerend team! - Feedback geven, niet mee naar huis nemen - is belangrijk voor de sfeer - Door eigen religieuze achtergrond sneller herkenning van vragen - Door eigen levensbeschouwing beter begrip en contact Interview 5 - Oudere verzorgenden meer alert op levensvragen en totale zorg - Samen bespreken en oplossingen bedenken - Leeftijd en ervaring hierin belangrijk - Team is belangrijk om mee af te stemmen - Huidige EVV opleiding helpt ook om te verdiepen - luisterend oor bieden hoort bij het werk - De client stimuleert me	5.13, 5.15, 5.20, 5.39, 5.41, 5.43, 5.59
--	---	--

Topic	Labels	Respondent
Grenzen voelen en hoe daar mee om te gaan.		
	Interview 1 - Zeggen dat je geen oplossing hebt - Eerlijk zijn en onmacht benoemen. - Beloven om het uit te zoeken - overleggen over een andere hulpverlener - Overleggen met collega's - Luisteren en eerlijk zeggen dat ik niet de juiste persoon ben - Bij geloofsthema's GV-er bellen - Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken Interview 2 - Bij geloofsvragen hulp zoeken bij EVV-er of dominee - Geen tijd voor gesprek dan in overleg EVV-er vragen - Bij levenseinde: Moeite om daarover te praten. - Wat zeg je dan op zo'n moment - Bang voor de dood. - Lach het privé een beetje weg, wil er liever niet over praten - Wel eens een traantje gelaten - ben ook maar een mens - Droomde over bewoners en nam het mee naar huis. - Dacht er over te stoppen toen Interview 3 - Bij geloofsvragen GV-er inschakelen - Machteloos gevoel, moet dat nou zo .. is er geen andere oplossing - Bij vragen naar de zin van het leven GV-er inschakelen - Als jongere omgaan met emoties en moeilijke vragen, wat doe je dan? - Ervaart geen grenzen, zowel dan bespreekbaar maken	1.35, 1.36, 1.40, 1.41, 1.45, 1.46, 1.55 2.27, 2.32, 2.38, 2.39, 2.43, 2.44, 2.45, 2.48, 3.27, 3.33, 3.67, 3.68, 3.80, 3.81, 3.82, 3.83, 3.84, 3.85, 3.89

	- Zorg verlenen in isolatie gaat aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan. - Onmacht en machteloosheid - Machteloos gevoel, is er geen andere oplossing - Welke keuze maak je dan - Wat is dan nog kwaliteit van leven? - Met de mond vol tanden staan Interview 4 - Bij moeilijke vragen: eerst zelf proberen door goed te luisteren - Evt. psycholoog inschakelen of andere hulp Interview 5 - Hoe kunnen we helpen - Bij problemen inschakelen van GV-er of psycholoog - Wat kunnen we nog doen als iemand ligt te wachten op de dood. - Geen religie, dus daar kunnen we niets mee, als hij kerkelijk was dan wel GV-er - Machteloosheid - Frustratie als je alleen maar pijnbestrijding kunt bieden - tijdsdruk, voelt als een zware last - op een gegeven moment moet je accepteren dat je alles gedaan hebt wat je kon. - GV-er weet meer van kerkelijke dingen, daar weet ik weinig van, dan schakel ik haar in - Als we het als team niet meer weten houdt het op - Geen moeite mee als mensen niet meer willen leven - Kan niet helpen daarin maar ik kan wel iemand inschakelen die kan helpen om er mee om te gaan - dat je denkt waar doe je het voor. - Niet meer tevreden naar huis gaan - Als ik niet tevreden ben dan moet ik anders gaan werken want anders houd ik het niet vol. - Volhouden door de kleine dingen in het leven te blijven zien - Door waardering, verbaal of non-verbaal	4.L31 5.13, 5.14, 5.25, 5.27, 5.41, 5.56, 5.60, 5.61, 5.67
Topic	Labels	Respondent
Wie / wat kan helpend zijn.		
	Interview 1 - Meer verdieping in gesprekken door EVV opleiding - Daardoor ook beter toegerust in gesprekken - Waardering van bewoners	1.10, 1.12, 1.32, 1.40, 1.41

	- Overleggen met andere hulpverlener (psycholoog of vertrouwenspersoon) - Afstemming met collega's Interview 2 - Bij geloofsvragen EVV-er of dominee - Terugvallen op collega's en AC-er en EVV-er - Weet niet wat Interview 3 - Mist dit onderwerp in de opleiding verzorgende - Als jongere omgaan met emoties en moeilijke vragen, wat doe je dan? - Behoeftte aan betere ondergrond en aan bijscholing - Behoeftte om met anderen over praten (intervisie) - Behoeftte aan verdieping en inzicht in levensvragen en achtergrond - Citaat: dat je wat dieper kunt graven bijvoorbeeld of eh...dat je denkt van dat heeft daarmee te maken of dat is een stukje van haar achtergrond Interview 4 Interview 5 - openheid dat je er over kan praten met collega's - Misschien in een soort werkbepreking - Ik hoef niet speciaal een intervisie, ik heb voldoende aan het team om dat eventjes zo kort onder de koffie met elkaar te bespreken. - Huidige opleiding helpt ook	2.27, 2.52, 2.70, 2.79, 2.80, 2.87, 2.89 3.67, 3.68, 3.74, geen 5.39, 5.40, 5.41, 5.42
--	---	--

Samenvatting topic: MOTIVATIE

Label	Thema	Interview nr.
- Met een voldaan gevoel naar huis gaan - Bevestiging dat ik iets goed heb gedaan - Van betekenis / meerwaarde kunnen zijn - Voldoening - Probeer met een tevreden en goed gevoel naar huis te gaan - Tevreden bewoner geeft me voldoening - Met een fijn gevoel naar huis gaan - De zorg is helemaal mijn werk	Persoonlijk voldoening	1,1,1,1,2,2,2,3
- Dat mensen wat met je delen - Dat ze het fijn vinden om je te zien en je kennen - Dankbaarheid - Dank je wel geeft voldoening, - Dank je wel kan ook uit een glimlach - merken dat de mensen mijn zorg prettig vinden	waardering	1,1,1,5,5,5
- Er kunnen zijn - Gesprekken aan kunnen gaan met mensen. - Aandacht besteden aan mensen	Presentie	1,1,3,
- Voor mensen zorgen - Met mensen bezig zijn - Zorgen voor een fijn gevoel voor de mensen en voor mezelf - Zorgen vind ik leuk - Mensen om me heen geven me een goed gevoel - heerlijk om cliënten te begeleiden	zorgrelatie	2,2,2,3,3,4
- Ben nu toe aan verdieping - Vond zichzelf eerst geen type voor de zorg, nu wel - verpleegtechnisch handelen vind ik heel erg leuk - Behoefte aan nieuwe uitdaging - Zoeken naar verdieping in het vak. - Meer dan alleen wassen en aankleden	Pers. ontwikkeling	1,2,3,4,5,5
- Positieve feedback van collega's spoort me aan - Prettig om samen te werken - Mensen om me heen geven me een goed gevoel - Zou niet alleen kunnen werken	samenwerken	3,3,3,3

Samenvatting topic: GOEDE ZORG, EEN GOEDE ZORGRELATIE

Label	Thema	Interview nr.
- contact hebben met familie en met bewoners. - Verdieping in contact - Client is afhankelijk van zorg - bewoner komt op de eerste plaats - dat mensen met een fijn gevoel geholpen worden - dat ik met een fijn gevoel de mensen kan helpen - We zijn er voor de bewoners, niet andersom - gewoon lekker een praatje maakt - Zorg geven die gevraagd wordt - Overleg met cliënten over wat belangrijk is voor hen	zorgrelatie	1,1,1,1,2,2,2,3,3,5
- ingaan op de vier domeinen in het Zorgleefplan - Doorvragen om meer te weten te komen - het is niet alleen het wassen en aankleden en neerzetten en dan weggaan - de hele verzorging is een totaalplaatje... - Goede zorg is niet alleen lichamelijk - aandacht aan alle 4 domeinen in het Zorgleefplan: lichamelijk welbevinden, participatie, autonomie en gezondheid en mentaal welbevinden - maar ook dat er wat mee gedaan wordt - aandacht voor alle zorgdomeinen.	Integrale zorg, zorgvisie	1,1,2,2,3,5,5,5
- Minder oppervlakkig contact als je op de hoogte bent van iemands levensverhaal - Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact - Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand - Contact bereik je door vertrouwen uit te stralen - Als je iemand mag deel je meer. - Echte interesse tonen in de ander - Belangrijk om over privé dingen te kunnen praten - Praten met bewoners hoort bij de zorg - Begeleiden in levensloop en levensvragen - Begeleiden in angst /verdriet - Je eigen gevoel tot uiting brengen	Spirituele zorg	1,1,1,1,1,1,1,1,1,3,3,4,4,4,
- Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken - Waarmaken wat je beloofd hebt	Persoonlijke inzet	1,1,
- Goede zorg is kwaliteit leveren - Dat mensen tevreden zijn - Dat ze netjes in de stoel komen te zitten - Lichamelijk netjes verzorgd zijn	kwaliteit	2,2,2,2,
- Er voor de mensen zijn - Er zijn is een taak van verzorgende	presentie	2,5
- de hele mens is op een plek waar hij liever niet geweest was maar hij moet noodgedwongen hier zijn - Zorg verlenen in isolatie gaat me aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan - dat je haar nog gewoon de zorg kan geven voor zolang het duurt	Spirituele vragen, levensvragen	2, 3,3,3,3,3,3,3,3,4

- Welke keuze maak je dan - hoe geef je haar nog de laatste mooie maanden - dan doe ik wat ik kan voor haar, ik doe het heel uitgebreid.. - daar besteed ik dan veel aandacht aan dat vind ze ook fijn. - wat is dan nog de kwaliteit van het leven - Zo prettig mogelijk maken voor bewoners op een plek waar je eigenlijk niet wilt wonen		
- Oudere verzorgenden zijn meer alert op levensvragen en totale zorg. - Begeleiden van jongeren hierin.	leeftijd	5

Samenvatting topic: KENNIS, VAARDIGHEDEN EN ACHTERGROND

Label	Thema	Interview nr.
- Verzorgende niv.3 en bezig met EVV opleiding - Helpende Niveau 2 - Verzorgende niveau 3 - VIG opleiding niveau. 3 - Helpende niveau 2 - Verzorgende niveau 3 en bezig met EVV opleiding	opleiding	1,2,3,4,4,5
- Somatiek, - Somatiek, - Somatiek - PG - PG - Bijna 25 jaar PG, nu somatiek	specialisme	1,2,3,4,4,5
- 28 jaar, - 49 jaar, - 22 jaar - 31 jaar - 58 jaar - 45 jaar	leeftijd	1,2,3,4,4,5
- Sinds 2002 werkzaam in de zorg = 11 jaar - Sinds 2003 10 jaar - Sinds 2008 5 - Sinds 2002 11 - Sinds 1990 22 - Sinds 1987 25	zorgjaren	1,2,3,4,4,5
- Weinig levenservaring - Heeft niet zo veel meegemaakt - Heeft door werk in de zorg meer levenservaring en mensenkennis gekregen - Veel verliezen in privé leven - Te jong in de ogen van de bewoners - Snapt dat wel, ze vragen liever wat aan ouderen - Ook ervaring met verlies in privé leven -	levenservaring	1,1,2,2,3,3,5
- Geen religieuze achtergrond - Gelooft wel maar is niet kerkelijk	Levens beschouwing	1,2,3,3,4,4,4,5,5,5

- Ned. Herv. maar niet actief, “doet er niets aan” - Van huis uit wel iets meegekregen - Niet gelovig maar er is wel meer tussen hemel en aarde - Wel op Chr. school gezeten - Ned. Hervormd - Geen religie, er is wel iets na de dood. - Er is geen God. - Wel meer tussen hemel en aarde		
- Reageert meer vanuit nature - Is begripvol en stelt de bewoner op de eerste plaats, - Is rustig en zegt de juiste dingen op het juiste moment - Door eigen achtergrond herkenning van geloofsvragen - Door eigen levensbeschouwing beter begrip en contact - ieder in zijn ideeën en geloof respecteren - belangrijkste kwaliteit is goed luisteren - de vraag horen die in het verhaal van de client zit.	kwaliteiten	1,1,3,4,4,5,5

Samenvatting topic: WAT ZIJN LEVENSVRAGEN

Label	Thema	Interview nr.
- hoe iemand vroeger heeft geleefd - over verleden, hoe heeft iemand vroeger geleefd. -	verleden	1,5
- hoe het leven er nu uit ziet - leven heeft zijn waarde verloren - geeft voorbeeld over geen zin meer in het leven - in de steek gelaten voelen door familie -	heden	1, 2,3,4
- Levensvragen gaan over zorgen en angsten - Praten over de dood en doodswens - Over levensbeëindiging	toekomst	2,2,2
- Levensvragen hebben met geloof te maken, hoe sta je in het leven -	religieus	4, 4
- Kunnen gaan over verlies van kind, werk - Voorbeeld: Iemand begeleiden bij ernstige ziekte en verlies van zoon -	Verlies	1,5
- Achterblijvende partner heeft het moeilijk - Familieproblemen - Familieband en over hoe het vroeger in het gezin is geweest -	Sociale context	1,1,1
- Levensvragen horen bij taak van verzorgende - Zijn heel breed - Kom het elke dag wel tegen - levensvragen zijn heel breed - niet alleen binnen religie - alles erbij hoort ook contacten met familie - Levensvraag hoort bij totaalplaatje	integraal	1,2,2,5,5,5,5

Samenvatting topic: LEVENSVRAGEN HERKENNEN EN SIGNALEREN

Label	Thema	Interview nr.
- hoe iemand vroeger heeft geleefd - praten over verleden, verlies van kind, werk, - Belangrijk om te weten hoe iemand heeft geleefd - Voorgeschiedenis is belangrijk, - kennis van levensloop - vroeger veel dingen meemaakt	verleden	1,1,4,4,4,5
- Opname is moeilijk te verwerken - Thuisituatie en sociaal netwerk bepalend voor acceptatie - Achterblijvende partner heeft het moeilijk - Weinig bezoek - alleen maar op bed willen blijven liggen, - zeggen dat het leven geen waarde / zin meer heeft, - Generatie die geen hulp of aandacht vraagt - Stilletjes in een hoekje zitten - Niet iedereen is een prater	heden	1,1,1,2,2,2,5,5,5
- Ze vroeg aan mij of ik bang voor de dood was - Zorgen over de dood - Doodswens uiten - moeite met beslissing over levenseinde,	Toekomst dood	2,2,2,3
- ontdekken wat er achter een opmerking zit - doorvragen op wat er gezegd wordt - toen zei ze "nou en.. dan ben ik er gelijk van af" - Ze vroeg aan mij of ik bang voor de dood was	verbaal	1,1,2,2
- Je kunt het aan de houding merken - Is verdrietig, boos, eenzaam, angstig - Bij afwijkend gedrag vragen wat er aan de hand is - zien van ander gedrag dan normaal - Vragen herkennen aan de blik van iemand, spanning voelen - Gedrag en houding - Gedrag - Verdriet lees je van het gezicht af - afwijkend gedrag of aandacht vragen - boosheid - ineengedoken in de stoel - door gezichtsuitdrukking, - geen contact meer willen, - gesloten houding - afwerende houding, kom niet bij mij'	Non-verbaal/ Houding en gedrag	2,2,2,2,3,3,4,5,5,5,5,5
- Weet wel of iemand gelovig is - Uitspraken over geloofsprobleem	geloofsvragen	1,3,4

Samenvatting topic: OMGAAN MET LEVENSVRAGEN

Label	Thema	Interview nr.
- Echte interesse tonen in de ander - Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact - Aankijken en zeggen wat je ziet - Flexibel zijn met deze doelgroep	Juiste houding	1,1,1,4
- Begrip en inleving - In vrije tijd meegenomen om een ijsje te eten, - Zag dat niet als werk - Kan er vrede mee hebben als iemands laatste wil is vervuld. - Zorg verlenen in isolatie gaat me aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan. - Wanhoop, onmacht machteloosheid - Welke keuze maak je dan - Wat kun je nog doen - aandacht, voor goede lich. zorg, maar ook aandacht voor iets meer en dan vooral welbevinden - wat is dan nog kwaliteit van zorg	compassie	1,2,2,3,3,3, 3,3,3,3,5
- Normen, waarden en respect voor iedereen - Kleine moeite om respect voor geloofsuitingen te hebben - Respect is belangrijk	respect	4,4,4
- Tijd nemen - Belangrijk om er op terug te komen, afspraken maken - Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken - Waarmaken wat je beloofd hebt - Tijdens verzorging ingaan op vragen, anders later terug komen - Geen tijd dan in overleg EVV-er vragen - Belangrijk om tijd te nemen - Keuzes maken en prioriteiten stellen - Tijd nemen, luisteren, evt. handelen - De bewoner is prioriteit 1 - Gewoon tijd maken en keuzes maken - Niet laten liggen - Uitzoeken wat er speelt is heel belangrijk	Verantwoordelijkheid	1,1,1,1,2,2, 2,2,3,4,4,4, 4,
- partner betrekken - Omgaan met kinderen en sociaal netwerk - Aandacht voor ervaring van familie - Betrekken van familie - Familiecontact is erg belangrijk, regelmatig even spreken en vragen hoe het met hen gaat	Naasten betrekken	1,1,4,4
- Overleggen met collega's - Emotie van collega wordt vreemd gevonden - Schuldgevoel over handelen voor 1 persoon t.a.v. anderen - In overdracht aandacht voor niet lichamelijke aspecten, gevoelens en emoties - Regelmatig overleg en afstemming met collega's - Afstemming met/ verwijzing naar psycholoog over benaderingswijze - Bespreken met collega's tijdens de koffie - Samen bespreken en oplossingen bedenken -	Afstemmen en overleggen	1,2,2,3,3,4,4 5,5,
- Vraagt wat er aan de hand is - Zoekt oplossing	Doen	2,2,3,3,3, 3,3,4,4,5,5,5

- Belangrijk om over privé dingen te kunnen praten - Praten over zorgen over toekomst - Gesprek over “geen zin meer in het leven” - Praktische oplossingen zoeken - Weet soms niet wat te doen - Gedachten doorbreken door een bepaalde snaar te raken - Op gemak stellen door kennis van verleden bevordert een klik - Bij moeilijke vragen: eerst zelf proberen door te luisteren - Wat nog doen als iemand ligt te wachten op de dood. - Inventariseren van problemen en kijken wie ze nodig hebben		
- afwachten tot de bewoner er zelf mee komt - Houdt het tijdens wassen wat luchtig, - begint er niet uit zichzelf over - Mensen komen er zelf wel mee - Wel ingaan op signalen, niet uitlokken - Laat de bewoner praten en gaat daar op in	Afwachten / laten	1,1,1,1,1,5
- Gevoelens kunnen delen - Eerlijk gezegd dat ik daar bang voor ben, - Kan er bij bewoners wel over praten - Geeft aan moeite te hebben met doodswens maar kan zich wel inleven - Geraakt door Bijbellezen bij stervende bewoner - Ook eigen verdriet mogen uiten - eigen gevoel uiten is wel heel belangrijk	Eigen mens- zijn inzetten	1,2,2,2,2,2, 4
- Loopt er niet voor weg, zegt wel dat ze het moeilijk vindt - Laatste zorg geven is zo moeilijk - Wat zeg je dan op zo’n moment - Wel eens een traantje gelaten - Maar ik ben ook maar een mens - Kan het wel weer loslaten - Droomde over de bewoners - Acceptatie van eigen gevoel - Leert ervan - Eigen gevoel onderkennen en verwoorden. - Machteloos gevoel, moet dat nou zo .. is er geen andere oplossing - Machteloosheid - Frustratie als je alleen maar pijnbestrijding kunt bieden	Zelfinzicht	2,2,2,2,2, 2,2,2,2,3,3,5,5
- Aandacht als iemand het moeilijk heeft - Aandacht zonder woorden - troosten door hand vast te houden - Altijd in nabijheid zijn, - Belangrijk om er te zijn voor de bewoner!! - Bewoner moet zich veilig voelen - Verplaatsen in de ander - Tijdens één op één contact aandacht geven, is vertrouwd	Present zijn Aandacht	3,3,3,4,4,4,4,5, 5
- Weten welk geloof iemand heeft - Rekening houden met geloofsproblemen rondom levenseinde - vragen stellen over deze probleem - Geen eigen mening geven over geloofsvragen - Kleine moeite om respect voor geloofsuitingen te hebben - Rekening houden met gewoonten van oudere generatie - Kerkgang, zingen geloofsuiting geeft herkenning waardoor rust - Geen religie, dus daar kunnen we niets mee, als hij kerkelijk was dan	Gesprek over geloof en levensbeschou- wing	1,3,3,3,4,4, 4,5,5,5

wel GV-er		
- Moeite om over euthanasie te praten - Is bang om keuzes te beïnvloeden - Geeft eigen grens aan, zal dan iemand anders inschakelen	Ondersteuning bij doodswens of euthanasie	2,3,5
- Inschakelen andere discipline - Evt. psycholoog inschakelen of andere hulp	Inschakelen andere discipline	3,4

Samenvatting topic: BELEMMERENDE FACTOREN

Label	Thema	Interview nr.
- Hoge werkdruk. - Bewoners voelen dat je druk bent - Alles moet snel - zwaardere zorgcategorie minder personeel, - door werkdruk gedwongen om aandacht gestructureerd te verdelen - werkdruk is heel vervelend	werkdruk	1,1,2,3,3,5
- Tijdsdruk , te weinig tijd, - gesprekken zijn soms niet te plannen, - moeten zeggen dat het niet uitkomt, - steeds op de klok moeten kijken - prioriteiten stellen, client op plaats 1, - andere dingen blijven liggen - Tijdsdruk voelt als zware last - Tijdsdruk belemmert goede zorg	tijd	1,1,1,2,2,2,3,4,4,5,5
- verontschuldigen aan collega's - geef wel aandacht aan bewoner maar loop daarna wel een stapje harder - sfeer op afdeling heeft invloed op bewoners - tijdsdruk lastig in samenwerking met collega's	samenwerken	2,3,4,5
- Te jong in de ogen van de bewoners - Als jongere omgaan met emoties en moeilijke vragen, wat doe je dan? - Oudere verzorgenden zijn meer alert op levensvragen en totale zorg	Leeftijd en ervaring	3, 3, 5
- Zorg verlenen in isolatie is erg mensonvriendelijk - Is geen kwaliteit van leven - Bespreken van levensvragen in MDO of ZLPO niet zo intiem. - Alleen de meest mondige cliënten durven dat wel	zorgsituatie	3,3,5,5
- Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand - wordt allemaal onpersoonlijker - bewoners vragen liever wat aan oudere verzorgenden - generatie die geen hulp vraagt - Bewoners vullen in dat 'de zuster druk is', willen niet lastig zijn	zorgrelatie	1,3,3,5,5,
- Heeft vaak korte diensten	dienstrooster	2

- Thuis geen begrip voor het soms moeilijke werk	privé	2
- Iemand die geen kennis van geloof heeft kan minder goed antwoorden geven op geloofsvragen	Levens- beschouwing	4

Samenvatting topic: STIMULERENDE FACTOREN

Label	Thema	Interview nr.
- Waardering krijgen	waardering	1,
- Altijd terugkomen op verhaal / vraag - Wanneer je iemand beter kent is er makkelijker contact - Bewoners praten pas als ze zich op hun gemak voelen bij iemand - Bewoners die er langer zijn vertellen meer - Belangrijk om te weten hoe iemand heeft geleefd - Voorgeschiedenis is belangrijk, familie geeft daar informatie over - Door kennis van de levensloop kan makkelijker contact worden gemaakt, - Via levensverhaal worden levensvragen sneller 'ontdekt' - Herkennen van dementiefasen en daarop inspelen - luisterend oor bieden hoort bij het werk - De client stimuleert me	zorgrelatie	1,1,1,3,4,4, 4,4,4,5,5
- Bewoner aankijken en zeggen wat je ziet (voorbeeld) - Belangrijk om er te zijn!! - Er zijn voor de client -	presentie	1,4,4
- Steun van collega's en AC-er - Veel steun aan collega's - Kan verhaal kwijt bij collega's - Samenwerken stimuleert - Door aandacht voor gevoelens en emoties in de overdracht, betere totale zorg - Regelmatig overleg en afstemming met collega's - steun van een goed communicerend team! - Feedback geven, niet mee naar huis nemen - Goede sfeer is belangrijk - Samen bespreken en oplossingen bedenken - Team is belangrijk om mee af te stemmen	samenwerking	2,2,2,3,3,4,4, 4,4, 5,5
- Nu meer levenservaring en mensenkennis - Acceptatie van eigen gevoel: - Leren en sterker worden door ervaringen - EVV opleiding helpt ook om te verdiepen	Persoonlijke groei	2,2,2,5
- Door eigen religieuze achtergrond sneller herkenning van vragen - Door eigen levensbeschouwing beter begrip en contact	levensbeschou wing	4,4
- Oudere verzorgenden meer alert op levensvragen en totale zorg - Leeftijd en ervaring hierin belangrijk	Leeftijd en ervaring	5,5,

Samenvatting topic: GRENZEN VOELEN EN HOE DAAR MEE OM TE GAAN

Label	Thema	Interview nr.
- Zeggen dat je geen oplossing hebt - Eerlijk zijn en onmacht benoemen. - Beloven om het uit te zoeken - Luisteren en eerlijk zeggen dat ik niet de juiste persoon ben - eerst zelf proberen door goed te luisteren - Begrip voor euthanasie wens	Zorgrelatie	1,1,1,1,4,5
- overleggen met collega's - Als we het als team niet meer weten houdt het op	Overleggen in team	1,5
- overleggen over een andere hulpverlener - Evt. psycholoog inschakelen of andere hulp - Bij problemen inschakelen van GV-er of psycholoog - Geen moeite mee als mensen niet meer willen leven, kan niet helpen daarin maar ik kan wel iemand inschakelen die kan helpen om er mee om te gaan	Verwijzen/ inschakelen andere hulpverlener	1,4,5
- Bij tijdgebrek toch na werktijd terugkomen en gesprek afmaken - Geen tijd voor gesprek dan in overleg EVV-er vragen - tijdsdruk, voelt als een zware last, (voorbeeld)	tijdsdruk	1,2,5
- Bij geloofsthema's GV-er bellen - Geen ervaring met geloofsvragen - Bij geloofsvragen hulp zoeken bij EVV-er of dominee - Bij geloofsvragen GV-er inschakelen - Bij vragen naar de zin van het leven GV-er inschakelen - Client had geen religie, dus daar konden we niets mee, als hij kerkelijk was dan hadden we wel de GV-er ingeschakeld - GV-er weet meer van kerkelijke dingen, daar weet ik weinig van, dan schakel ik haar in	geloofsvragen	1,1,2,2,3,3, 5,5
- Moeite om daarover te praten. - Wat zeg je dan op zo'n moment - Bang voor de dood. - Lach het privé een beetje weg, wil er liever niet over praten - Wel eens een traantje gelaten - ben ook maar een mens - Droomde over bewoners en nam het mee naar huis. - Dacht er over te stoppen toen	Persoonlijke grenzen Omgaan met dood	2,2,2,2,2,2, 2,2
- Machteloos gevoel, moet dat nou zo .. is er geen andere oplossing - Als jongere omgaan met emoties en moeilijke vragen, wat doe je dan? - Zorg verlenen in isolatie gaat me aan het hart - Vindt het heel erg dat iemand zo dood moet gaan. - Onmacht en machteloosheid - Machteloos gevoel, is er geen andere oplossing - Welke keuze maak je dan - Wat is dan nog kwaliteit van leven? - Met de mond vol tanden staan. - Wat kunnen we nog doen als iemand ligt te wachten op de dood.	Kwaliteit van zorg en van leven	3,3,3,3,3,3, 3,3,3,5,5,5,5

- Frustratie als je alleen maar pijnbestrijding kunt bieden - op een gegeven moment moet je accepteren dat je alles gedaan hebt wat je kon.		
- Citaat soms heb ik wel eens.. heb je weer die tijdsdruk ..en dat je denkt waar doe je het voor. Als je zelf dan niet meer tevreden naar huis gaat, dat heb ik een tijdje gehad..niet meer met een fijn gevoel naar huis gaan, als ik mezelf dan afvraag heb ik alles voor de client gedaan wat ik zou willen doen.. ja dat riedeltje draai ik niet elke dag af maar soms denk ik dat wel eens ..als je dat niet meer met ja kan beantwoorden ..dan denk ik ‘ja waar doe ik het dan voor’. Of zijn de cliënten tevreden zoals het gaat. Ja meer zo hè.. ben ik zelf blij met wat ik heb kunnen doen vandaag. Als het antwoord nee is dan eh.. het is wel een tijdje nee geweest... dan denk ik van ..dan moet ik zelf anders gaan werken want anders houd ik het niet vol. - Volhouden door de kleine dingen in het leven te blijven zien - Door waardering, verbaal of non-verbaal	Persoonlijke grenzen	5,5,5

SAMENVATTING TOPIC

WIE / WAT HEBBEN VERZORGENDEN NODIG

Label	Thema	Interview nr.
- Meer verdieping in gesprekken door EVV opleiding	Formele opleiding	1,5
- Waardering - De client stimuleert me - Volhouden door de kleine dingen in het leven te blijven zien - Door waardering, verbaal of non-verbaal	cliënten	1,5,5,5
- Afstemming met collega's - Terugvallen op collega's en AC-er en EVV-er - openheid dat je er over kan praten met collega's - voldoende aan het team om dat eventjes zo kort onder de koffie met elkaar te bespreken.	Collega's	1,2,5,5
- Overleggen met andere hulpverlener (psycholoog of vertrouwenspersoon) - Bij geloofsvragen EVV-er of dominee - Inschakelen andere discipline	Andere hulpverleners	1,2,3
- Mist dit onderwerp in de opleiding verzorgende - Als jongere omgaan met emoties en moeilijke vragen, Behoefte aan betere ondergrond en aan bijscholing - Behoefte om met anderen over praten (intervisie) - Behoefte aan verdieping en inzicht in levensvragen en achtergrond - Citaat: dat je wat dieper kunt graven bijvoorbeeld of eh...dat je denkt van dat heeft daarmee te maken of dat is een stukje van haar achtergrond - Misschien een soort werkbespreking	Bijscholing	3,3,3,3,3,5

BIJLAGE F GEREDUCEERDE TEKSTEN INTERVIEWS

na doorstreping van niet relevante gedeeltes

Inleiding

De interviews zijn na opname op een voice recorder integraal uitgetypt. Voor de analyse zijn de niet relevante delen doorgestreept. Omdat het halfgestructureerd interviews zijn, is er veel tekst. Daardoor was het niet gemakkelijk om alle niet relevante zinnen weg te laten maar de onderstaande interviews zijn voor het grootste deel gereduceerd tot tekst die van belang is voor het onderwerp en voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Wanneer meer weggelaten zou worden dan is het verband en het verloop van de interviews minder duidelijk. In mijn archief blijven de integrale interviews en de interviews met de doorstrepingen bewaard.

Interview 1 Gereduceerde tekst (proefinterview)

Code DM450316
Datum: 13-03-2013 14.00 -14.45 uur
Respondent: A. Verzorgende niveau 3 op somatische afdeling
Leeftijd: 28 jaar
Locatie: stilteruimte
Religie: Geen

(I = interviewer , R = respondent)

- [...]
- I.5 A, zou je me misschien eerst wat over je zelf kunnen vertellen?
- R5 Over mezelf, jawel, nou ik ben dus A. en ik ben vorig jaar augustus getrouwd, woon in D. ben 28 jaar jong, oud, net hoe je 't bekijkt . En .. ik ben zelf bezig met de EVV opleiding moet nog tot eind mei dan moet alles ingeleverd zijn en als het goed is juni de presentatie en dan ben klaar, dan eh ben ik EVV-er .. ja.. nou ja beginnend.
- I.6 [...] hoe lang zit je nu al in de zorg?
- R6 Ik ben in 2002 begonnen met de opleiding, hier in huis
- I. 7 De interne opleiding?
- R7 Ja intern dus, daar ben ik drie jaar mee bezig geweest, zo lang duurde de opleiding, ik ben op elke afdeling een half jaar geweest. en nu werk ik sinds 2005 op afd. T.
- I.8 Dus al 7,5, bijna 8 jaar?
- R8 Ja 8 jaar al enne ja ... ik heb het naar mijn zin ja.
- I.9 Ja dat blijkt wel, anders zou je toch ook niet deze opleiding gaan doen denk ik.
- R9 Klopt ja, ja, het is toch weer een stapje verder en eerst zei ik och nee dat is niets voor mij, Maar goed na al die jaren .. hoe meer je werkt hoe meer je ervaring opdoet en nu ben ik er toch wel klaar voor, ja .. het is wel soms lastig maar ja.. ..
- I.10 Je zegt: ik ben er klaar voor, voor deze opleiding, kun je daar iets meer over vertellen... wat is het meer dat je hiermee zou kunnen doen om goede zorg te kunnen geven?
- R10 Ja eigenlijk toch meer het contact met familie en toch nog meer het contact met bewoners, dat je toch meer verdieping er uit haalt, weet je wel, het gesprek wat je met ze hebt, weet je dan

- net dat beetje meer wat je anders niet zou hebben.. dan heb je wel contact maar daar blijft het dan ook bij eigenlijk.
- I.11 Dat beetje meer contact is dat dan eigenlijk het verschil tussen verzorgende en EVV-er?
- R.11 Ja er komen ook veel meer administratieve dingen natuurlijk bij kijken maar afgezonderd daarvan is het in het totaal toch wel het meer contact hebben met familie en met bewoners.
- I.12 Leer je dat nu in deze opleiding?
- R.12 Ja , ja. En gesprekken voeren ...en belangrijke punten waar je op moet letten in een gesprek, en waar je bij stil moet staan en zo...wel heel leerzaam hoor..
- I.13 Leuk hoor.. hoe lang duurt deze opleiding?
- R.13 Die duurt totaal 9 maand, ik ben in september begonnen en straks in juni klaar.
- I.14 En hoe gaat het, is het te doen
- R.14 Nou ik begin het nu wel pittig te vinden want nu komen er steeds meer opdrachten bij kijken en proeven die je moet doen.. ik moet een Zorgleefplan overleg doen waar ik op beoordeeld word.. weet je dan moet ik een gesprek doen en dan zit er iemand bij en die kijkt hoe ik dat doe.. en ik moet een verbetervoorstel schrijven.. dat heb ik nu al wel maar dan moet ik nog een datum plannen om dat te presenteren en dat alles bij mekaar maakt of het een voldoende is of niet. Ja, er komt nu wel veel meer bij kijken. ...
- I.15 Ja.. maar juist in dat soort dingen merk je dus ook dat je de diepte in gaat..?
- R.15 Ja dan zoek je ook inderdaad echt de verdieping... ..ja en ook het idee dat je al meer kunt, als ik kijk hoe ik in het begin een opname deed en hoe ik dat nu doe....merk ik bij mezelf dat dat wel een groot verschil maakt.. gewoon dat je meer doorvraagt dat je ook andere vragen stelt zodat je meer te weten komt.
- I.16 Heb je het dan ook over levensvragen of wat voor vragen stel je dan?
- R.16 Ja, nou, meer over vroeger, hoe ze vroeger geleefd hebben enne wat voor werk ze gedaan hebben of ze getrouwd zijn geweest, of er kinderen zijn, vaak komt dat ook wel ter sprake maar je daar beter op in kunt gaan dat je echt weet van hoe heeft iemand vroeger geleefd en hoe zou iemand dat hier voor zich zien...en in het begin... eerder was het meer zo van wat moet ik weten, en hoe wordt iemand verzorgd iets achtergrondinformatie.. maar niet zo ver uitgezocht als nu want nu weet ik ook dat komt terug in die vier domeinen en dat is dan in het Zorgleefplan.. ja.. toen ik geen EVV-er was had ik daar natuurlijk niets mee te maken dus dan deed iemand anders die wel EVV-er was die zocht dat dan uit en die regelde dat.. en nu.. hoe meer ik ervaar wat je bij de opname verzamelt hoe makkelijker het is om dat op te schrijven.
- I.17 Dat maakt je werk wel een stuk leuker denk ik.
- R.17 Ja, ja.. dat is echt die verdieping en dat meer contact hebben en weet je vroeger was het 's ochtends met het wassen dat je dan aan iemand vraagt van goh wat hebt u vroeger gedaan .. ja nu haak je daar meer op in..
- I.18 Toen ging het dus meer tussen neus en lippen door, maar nu is het een doel dat je het levensverhaal een beetje weet zodat je daar ook wat meer mee kunt doen, dat kun je dan gebruiken hoor ik je zeggen ?
- R.18 Ja dat klopt .. waar iemand echt van heeft gehouden en of dat hier dan ook mogelijk is en dat je dat dan ook hier.. voor zover dat kan.. probeert te realiseren.
- I.19 En lukt dat... dat realiseren.. en wat doe je dan ?
- R.19 Ja.. jawel ik heb nu een paar mensen gehad die hebben geen of weinig familie, dan ben je al heel erg afhankelijk van hier.. van vrijwilligers of van wat wij zelf op de afdeling organiseren aan activiteiten of... maar goed tot nu toe gaat het wel..

- I.20 Dat maakt ook dat je dus wat meer inzicht hebt?
- R.20 Ja dat je ook meer gebruik maakt van de mogelijkheden van andere mensen.. eerder was het al gauw zo dat je dacht van eh weet je ja iemand heeft familie dus dan moet die het maar regelen, nu is het gewoon meer van oké, iemand heeft geen familie dus moet , nou ja niet perse ik maar die taak neem je dan op je omdat je de EVV-er bent..moet ik het proberen te regelen.
- I.21 En dan kijk je met wie je dat zou kunnen doen..
- R.21 Ja dan informeer je eens links en rechts... en zoek dat uit..
[...]
- I.23 wat vind je nu het allermooiste van je werk?
- R.23 Eh.. het allermooiste... de voldoening die je krijgt van de mensen.. die dankbaar zijn dat je ze hebt geholpen ... Ja. eh.. dat ik er voor hen kan zijn..Dat ze dat teruggeven van dat ze het heel prettig hebben gevonden daarbij dat de familie dat ook teruggeeft, dat de familie jou ook dankbaar is weet je wel... dat is wel eigenlijk mijn voldoening ja...
- I.24 Dat doet je goed?
- R.24 Ja ja..
- I.25 ga je met dat gevoel ook elke dag naar huis?
- R.25 Ja ja maar soms gebeuren er ook wel vervelende dingen of dat mensen boos zijn of een klacht hebben en ja goed dat is nu eenmaal ook zo en meestal zijn ze ook wel terecht, en dan handel ik dat af.. maar over het algemeen ga ik wel met een voldaan gevoel altijd naar huis.. er is altijd wel iets wat ik op een dag heb gedaan waarvan ik denk dat heb ik goed gedaan en dat wordt dan ook bevestigd weet je wel..
[...]
- R.26 Ja ja want dat wil je toch want ja .. het is al erg genoeg voor de mensen dat ze hier moeten wonen en dat ze afhankelijk zijn van ons en dan is het natuurlijk fijn dat je iets voor ze kunt betekenen waar ze echt iets aan hebben en wat hun leven toch een beetje meerwaarde geeft.
- I.27 Ja dat begrijp ik.. A. je bent verzorgende en je moet veel “doen”, en je noemde net het “er zijn”.. hoe is dat te combineren, past dat bij elkaar.. en ook bij bijv. de werkdruk?
- R.27 Nee niet altijd, nee het is toch wel vaak dat je door de werkdruk niet altijd evenveel tijd hebt voor de mensen, niet de tijd die ik altijd zou willen hebben maar ja weet je .. ik probeer wel altijd.. tijdens de ochtendzorg wel een beetje te kijken van zit iemand goed in zijn vel en dan probeer je dat wel een beetje te polsen.. ja en als mensen bij me komen en ik heb op dat moment geen tijd ja dan vind ik dat wel heel vervelend om te zeggen maar dan kom ik er wel altijd op terug .. dus het is niet zo van ik doe het af met ik heb geen tijd, dus laat maar , maar ik zeg ik dan bijv. ik doe eerst nog even dit maar dan kom ik daarna bij u.
- I.28 Oké.. je gaat als het ware een afspraak maken van: ‘ik kom weer’?
- R.28 Ja .. ja dat vind ik belangrijk weet je, als je het afdoet met ik heb geen tijd en je kijkt er verder niet meer naar om ja dan komen ze niet meer bij mij om hun gevoel met mij te delen.
- I.29 En als je bijv. ‘s morgens denkt ik moet nog zoveel mensen maar deze mw. vraagt nu op dit moment de aandacht... hoe doe je dat dan?
- R.29 Dan probeer ik op dat moment al wel wat te geven.. dan denk ik.. ja dat is heel vervelend voor de ander maar dat moet dan maar even ten koste gaan van die ander ...
- I.30 Kun je daar ook zo een voorbeeld van noemen, hoe je zoiets pas nog meegemaakt hebt?
- R.30 Nee ..niets wat ik zo weet of wat me zo te binnen schiet.
- I.31 Het lijkt me moeilijk, je wilt graag even die tijd nemen maar ondertussen staat iedereen te wachten.

- R.31 Ja dat is ook wel moeilijk, ja.. mensen voelen vaak ook wel hoor dat je druk bent en dan zeggen ze van “o je hebt vast geen tijd.. maar” dan zeg ik nee.. zeg het maar en dan probeer ik ook rustig te blijven.. dan denk ik ook maar: ja, dan loopt het maar 5-10 min. uit want ja als een ander wat vraagt dan doe je dat ook. Het is ook een beetje afhankelijk van de dag hoe de ochtend dan loopt want ja als we helemaal uitlopen, dan eh , maar wat ik wel belangrijk vind is om er op terug te komen als ik op dat moment geen tijd heb en ook wel daarna ..dat ik na een paar dagen nog eens vraag hoe is het nu of ... Dat probeer ik altijd wel te doen.
- I.32 Dat is ook de aandacht die je dan dus hebt voor een bewoner, ik hoor je ook zeggen dat je er altijd op terug komt. En dat is ook het mooie, want iemand vertelt je wat, niet om dat ook zo weer te vergeten.
- R.32 Nee.. nee .. dat waarderen mensen ook wel .. dat ze dan ook zeggen bijv. ‘goh weet je dat nog’ en dan zeg ik ‘ja natuurlijk dat hebt u toch aan mij verteld’ ..dat vergeet ik dan niet..Niet dat ik daar dan mee zit of het mee naar huis neem maar wel dat ik een paar dagen later dan denk van ‘goh ik zal eens even informeren hoe het dan nu gaat’.
- I.33 En hoe zie je deze gesprekken, zijn ze onderdeel van je werk?
- R.33 Ja, of ik nu EVV-er ben of niet, dit hoort er gewoon bij ook als verzorgende, ik denk niet dat het nu ik EVV-er ben dat het dan nog meer mijn taak is of zo. Ja zo zeggen ze dat wel bij de EVV opleiding maar ik vind dat als je gewoon mensen verzorgt en mensen hebben iets en ze delen dat met jou .. ja dan vind ik dat je daar ook gewoon naar moet luisteren en iets mee moet doen en niet moet zeggen van ja ik ben u EVV-er niet dus ... nee dat hoort bij mijn taak ja dat vind ik wel.
- I.34 Horen ook de levensvragen, de diepere vragen bij de taak van van verzorgende?
- R.34 Ja dat vind ik wel.. die zijn niet alleen voor de EVV-er. Nee.. Ja.. stel dat iemand echt iets alleen met de EVV-er wil delen dan snap ik dat ook wel, dat is ook prima.. ja.
- I.35 Maar als jij er op dat moment bent en er is iets wat iemand op dat moment heel hoog zit dan bij dus degene die daar aandacht aan moet besteden. Hoe is het als je denkt .. pff dat vind ik wel een moeilijk, wat moet ik er toch mee...Hoe ga je daar mee om?
- R35 Eh.. soms zeg ik dat ook wel hoor, zo van poeh help, nou zegt u me ook wel wat eh.. nou ja niet zo van een schuldgevoel.. maar eh ... dat ze ook weten dat het nou ja.. best wel ernstig, heftig is en dat ik ook niet zo maar een oplossing voor sommige problemen heb. Maar ik denk dat als je eerlijk toegeeft dat je het zelf ook lastig vindt dat je dan meer mee bereikt dan als je dat niet zou zeggen. Tenminste dat is wel hoe ik het doe... ik zal... ik geef het wel eerlijk aan van nou poeh.. dat is een lastig iets .. en dan zeggen ze ook wel vaak ja lastig hè? Maar weet je .. ik heb dan wel naar ze geluisterd maar soms heb je ook niet altijd een oplossing voor iets.
- I.36 Er is ook op levensvragen niet altijd een oplossing, dat mag je ook toegeven.
- R36 Nee of soms niet á la minuut en dan zeg ik ook soms wel van sorry.. ik weet het nu even niet. Ik wil het wel voor u uitzoeken of .. ik wil er wel wat mee doen.. maar een oplossing heb ik ook op dit moment even niet.
- I.37 Je zegt dan wel ik: ik wil het wel uitzoeken.., hoe doe je dat?
Kun je daar een voorbeeld van noemen van zo’n moeilijke vraag?
- R37 *Lacht..* nee ik zit al te denken... wat zal ik eens als voorbeeld gebruiken maar ik weet het niet, het valt de laatste tijd eigenlijk wel mee met dat soort dingen. Maar misschien dat het ook onopgemerkt gaat hoor...dat ik dat gewoon van nature doe, dat ik daar niet eens over nadenk.

- I.38 Ja.. dat kan.. Maar stel dat er nu 's morgens iemand wakker wordt en jij gaat haar verzorgen en zij zegt "ach zuster, ik wil nog niet hoor, ik heb nog geen zin", of eh ..'laat die gordijnen alsjeblieft dicht!'... wat denk je dan?
- R38 Nou dat mag, ja dat vind ik prima.. ja kijk ik heb ook niet iedere ochtend zin om 8 uur uit mijn bed te komen dus..als zij zegt ik wil nog even blijven liggen dan kan dat en dan zeg ik dat ik later terug kom, blijkt dan later dat ze nog niet wil dan ga ik wel vragen van waarom niet en wat is er aan de hand... Maar in eerste instantie zou ik zeggen: nou dat is goed dan kom ik straks wel terug..
- I.39 Maar als dat langer zou duren of vaker voor zou komen wat doe je dan?
- R39 Dan ga ik wel in gesprek ja en dan zeg ik wel dat het me opvalt dat het de laatste tijd moeilijk lijkt om op te staan.. en vraag ik hoe komt dat .. ja dan probeer ik te ontdekken wat er achter zit, ja maar dat is ook wel iets wat iedereen moet signaleren en wat ook collega's opvalt en dat lezen we dan terug in de rapportage, als dat dan een paar dagen zo is dan ga ik wel eens even in gesprek om uit te zoeken wat er aan de hand zou kunnen zijn.
- I.40 Je gaat het dus eerst zelf proberen... maar stel dat je daar niet uit komt en dat je denkt pff ik bereik echt niets.. hoe ga je dan verder?
- R40 Nou ja dan kan ik altijd voorstellen... Ja ligt er ook aan wat het is natuurlijk hè.. maar bijv. als iemand heel erg met zichzelf in de knoop zit dan zou ik met haar overleggen of de psycholoog misschien eens eh... of ik zou voorstellen of een vertrouwenspersoon eens met haar kan spreken. Ja.. zo zoek ik wel naar een oplossing en weet je als ik niet de oplossing kan bedenken.. niet heb... misschien dan iemand anders die dat wel kan..
- I.41 Hoe is dat in jullie team, worden dit soort zaken ook in een overleg besproken of zo?
- R41 Ja dat overleggen we wel met elkaar.. en dat is ook wel meer nu je EVV-er bent, nu komen mensen bij je met: A. ik heb gezien dat ... dit en dit... en wat zouden we daar mee moeten doen... en dat we dan met elkaar overleggen van ik zou dit doen en ander zou zeggen ik zou misschien dit doen... dat is wel in overleg met elkaar..
- I.42 Ja.. en dan bekijk je ook samen met elkaar wat dan nodig is om verder te kunnen?
- R42 Ja.. welke stappen we dan moeten ondernemen.. Maar dat gaat ook in overleg met de bewoner, tenminste.. wij zijn somatiek hoor en dan kan dat ook ...
- I.43 Heeft hoe je tegen dit soort levensvragen aankijkt ook te maken met je eigen achtergrond... met levenservaring of met dingen die je zelf hebt meegemaakt?
- R43 Ja.. dat weet ik niet want ik ben natuurlijk wel... ik ben de jongste op de afdeling ... dus ja qua levenservaring... ja weet ik niet... ik kan ook niet zeggen dat ik vroeger heel veel heb meegemaakt of ..ik denk dat het meer van nature iets is... van uit me zelf...hoe ik daar op reageer.. het is ook niet altijd dat ik daar bewust bij stil sta .. het is gewoon iets wat uit mezelf komt. Tja levenservaring ja jeetje ik ben 28 .. zoveel heb ik natuurlijk nog niet voor mijn kiezen gehad...
- I.44 Nee... nou het zou kunnen maar het is dus niet zo.. .. heb je ook een religieuze achtergrond?
- R44 Nee..
- I.45 Nee.. dus het is niet zo dat je problemen van mensen op hun geloofsthema's kunt betrekken of zo...?
- R45 Nee.. ik weet wel dat mensen daar wel eens mee zitten.. en dat ik daar iets mee... dat ik bijv. M. de geestelijk verzorger kan bellen... of zij tijd heeft voor een gesprekje... Dat weet ik wel ja en van de meeste mensen weet ik ook wel of ze gelovig zijn of niet...en of ze daar misschien meer aan hebben..

- I.46 Heb je wel eens meegemaakt dat mensen het juist moeilijk hebben met hun geloof.. dat ze bang zijn of denken dat ze verkeerd geleefd hebben of zo... hoe zou je daar mee om gaan?
- R46 Nee dat heb ik eigenlijk nooit zo bij de hand gehad eigenlijk...maar ik zou gewoon luisteren en .. misschien dat ik dan ook wel zou vertellen dat ik daar eh dat ik daar misschien niet de juiste persoon voor ben.. om te helpen maar dat ik natuurlijk wel...iemand kan inschakelen daarvoor.
- I.47 Dat is ook weer dat belangrijke signaleren hè..?
- R47 Ja. Ja, ik denk dat ik daarvoor wel weet wat ik moet doen.. maar dat zeg ik.. ik heb dat eigenlijk nog nooit zo bij de hand gehad.
- I.48 Goed.[...] je noemde al het levensverhaal...en in een levensverhaal zitten vaak levensvragen... welke levensthema's bespreek jij wel eens met mensen?
- R48 Eh poeh.. thema's ja.. eh over als ze vroeger bijv. een kind hebben verloren... als iemand daar over wil praten natuurlijk... ja.. wat voor werk ze gedaan hebben, of ze een hoge functie hadden of wat hun functie dan is geweest... de meeste mensen heb toch wel jaren bij de zelfde baas gewerkt... dat is toch wel iets dat me opvalt, tegenwoordig is het veel meer van hup volgende baan en ja die generatie heeft 40-50 jaar bij dezelfde baas...de meeste mensen komen hier uit de buurt en die hebben bij de papierfabriek gewerkt of zo..en ze hebben jaren dezelfde functie gedaan... dat vind ik dan altijd wel knap als ze het zolang hebben volgehouden...
- I.49 Hoe vinden mensen het als ze opgenomen moeten worden in het verpleeghuis?
- R49 Wisselend... sommige mensen vinden het wel moeilijk, sommige .. ja dat is ook als het in de thuissituatie niet meer gaat hè, als de man of de vrouw niet meer voor de ander kan zorgen..dat ze dan weten... dan heeft de vrouw of man rust..dan is de acceptatie makkelijker als... ja makkelijker.. ja poeh... ja het blijft gewoon moeilijk natuurlijk maar er zit wel verschil tussen de mensen. Sommige mensen zijn natuurlijk ook al jaren ziek en zijn jaren verzorgd door hun partner en op een gegeven moment wordt die partner ook ouder en die kan niet meer voor de echtgenoot zorgen. ja en dan is dat wel de volgende stap natuurlijk en dan is dat wel... ja.. ze begrijpen het wel maar het is ook wel heel lastig natuurlijk.
- I. 50 Spreek je dan ook de partner?
- R50 Ja.. ik vind het ook heel belangrijk om die er bij te betrekken... die moet het uit handen geven..ja dat is ook heel moeilijk.. ja..
[...]
Dat is vaak al een lange weg geweest en een hele strijd..
- R52 Ja.. dat begint ook al tijdens het opname gesprek hè dat je de partner er betreft en vraagt hoe die er tegenaan kijkt. Dat vind ik heel belangrijk.
- I.53 En hoe ga je om met de kinderen of andere familie?
- R53 Ja het ligt er aan wie er bij het gesprek zijn.. in eerste instantie toch de echtgenoot en de kinderen ja die laten vaak zelf wel weten wat ze er van vinden. De meesten vinden het fijn dat vader of moeder hier zit en soms heb ik het idee dat ze denken dan hoef ik er niet meer naar om te kijken, ze worden goed verzorgd.. en dan kijken ze er niet meer zo veel naar om. Dat vind ik wel moeilijk... Bij echtgenoten denk ik dat niet want die komen als het kan dagelijks op bezoek. Zo zie ik nog wel veel problemen bij families hoor en dat zegt ook wel weer veel over de band en over hoe het vroeger in het gezin is geweest.. als je een sterke band hebt met je moeder dan kom je vaker op bezoek en heb je misschien zelfs wel last van een schuldgevoel.. Maar dat is dan wel een eigen invulling die ik er aan geef..

- I.54 Hoe ga je daar mee om in je zorg voor de opgenomen bewoner?
- R54 Sommigen vinden het heel vervelend dat hun kinderen niet meer zo vaak komen dat merk ik wel, ik zeg er niets over maar wacht tot de bewoner er zelf mee komt, ik wil niet tegenover de bewoner de dochter bijv. slecht maken.. nee dat wil ik niet..
- I.55 Oké A. dan wil ik je nu een andere vraag stellen: Als je nu echt tegen je grens aan loopt, als je denkt ik weet het niet ik kan het niet, ik heb geen tijd.. hoe voelt dat voor je..wat doet dat met je zelf?
- R.55 Ja dat vind ik dan wel heel vervelend, dan zou ik toch het liefste bijv. toch na werktijd nog in gesprek gaan zodat diegene toch haar hart heeft kunnen luchten, dat vind ik toch wel heel belangrijk.. Ik weet dat het niet de bedoeling is maar...ja, dat is dan wel wat ik voel, terwijl we eigenlijk zouden gaan rapporteren dat ik het dan toch nog even afmaakt, dan ga ik toch even bij die persoon zitten en als dat dan een kwartier duurt ja dan ga ik daarna rapporteren maar dan heb ik het wel afgemaakt en de aandacht gegeven die nodig was.
- I.56 Wat voor gevoel geeft je dat?
- R56 Een rustiger gevoel.. ja, zo van ik heb geluisterd naar de bewoner..en vaak vinden ze dat ook prettig, ze zeggen ook wel dat het niet meteen hoeft, het mag ook wel straks of vanmiddag of wanneer je tijd hebt.. dan denk ik prima, maar dan moet ik dat wel waarmaken..dan moet ik dat wel doen...dat probeer ik het echt te doen.
- I.57 Daar ben je dus ook heel consciëntieus in hoor ik.
- R57 Ja dat vind ik wel want ik denk dan het is ook niet niks om hier opgenomen te worden en afhankelijk zijn van anderen dan vind ik wel dat ik dat verplicht ben ja ik weet niet.. dat ik dat moet doen voor mezelf ook..
- I.58 Het klinkt ook als verplicht aan je zelf
- R58 Ja dat is ook zo verplicht aan mezelf, ik weet niet of ik het anders mee naar huis zou nemen of zo hoor.. ik kan dingen wel gauw van me afzetten...maar het zou me geen prettig gevoel geven als ik de volgende keer weer bij haar kom en dat ze zegt je zou nog terug komen en ik heb dat niet gedaan.. dat zou ik heel erg vinden..weet je wel.
- I.59 Als je naar jezelf kijkt hoe typeer je jezelf dan in je relatie met bewoners.. wat ben jij voor verzorgende?
- R59 Eh.. even kijken hoor... wat ben ik voor verzorgende... ik denk dat ik eh begripvol ben en dat ik ook wel de bewoner op de eerste plaats stel dat alles at geregeld moet worden dat de bewoner op de eerste plaats komt... de administratieve dingen dat komt wel maar eerst de bewoners.. dat die op nummer een komen en dan pas eh de andere taken... eh nu met EVV taken is dat wel eens lastig.. maar ook dan probeer ik toch de bewoner op nr. 1 te zetten. Toch lastig hoor om iets positiefs over je zelf te zeggen.. ja..
- I.60 Dat mag hoor want ik wil graag weten hoe je naar jezelf kijkt ten opzichte van bewoners. Ik hoor dat de relatie met de bewoner het belangrijkste is..
Stel dat je om toch nog even op die grens terug te komen... sommigen kunnen zichzelf bijna volledig weggeven en dan op het eind denken waar haal ik mijn energie vandaan... kun je daar iets over zeggen..waar haal jij je energie vandaan
- R60 Eh ik denk toch ook van de mensen... dat je wat terug krijgt van ze... ja weet je dat ze..toch bij je komen en bepaalde dingen met je delen.. en dat de mensen het leuk vinden om je te zien.. dat ze zeggen hey A. ben je er weer.. of ... je bent een paar dagen niet geweest...heb je vakantie gehad.. dat mensen je kennen en je bij naam noemen of dat ze zelfs nog weten dat je iets zou gaan doen de afgelopen dagen en hoe was het enne.. ik heb ook stage gelopen op PG

- maar ik vind somatiek toch meer hebben.. weet je .. dat je gesprekken aan kunt gaan met mensen..weet je op PG moet je veel voor mensen invullen en hier kunnen ze dat toch vaak zelf invullen....
- I.61 Ja dat is zeker anders.. ja...
- Welke factoren kun je aangeven die het moeilijk maken om echt aandacht te kunnen hebben voor mensen, wat zou je dan noemen.. wat is de grootste factor die dat belemmert vind je..
- R61 Ja toch tijdsdruk denk ik, dat je dat moet plannen want weet je soms valt een gesprek niet te plannen... soms ben je met iemand in gesprek en dan heb je het ergens over en dan vind ik heel moeilijk om te zeggen van eh het komt nu niet uit want ik moet nu dit doen.. dat vind ik vervelend dat ik de tijd die ik zou willen hebben dan niet heb..
- I.62 Je zou meer tijd willen hebben..
- R62 Ja.. maar als ik nu kijk.. op dit moment is het niet echt aan de orde dus...als het nu zou gebeuren dan heb ik de tijd wel...en ja het is ook heel wisselend .. dat heb je met de mensen ook natuurlijk... geen dag is hetzelfde.. weet je misschien heeft iemand 's nachts wel slecht geslapen en heeft ie liggen piekeren en daar komt iemand dan 's ochtends mee.. ja..
- I.63 Ik hoor wel eens verzorgenden zeggen dat ze tijdens het wassen en aankleden diepe gesprekken met mensen kunnen hebben.. hoe ervaar jij dat?
- R63 Er zijn wel mensen die dat doen ja... maar... ik doe.. als ik naar mezelf kijk doe ik dat... ik begin er nooit over.. ja. Of ik moet echt weten waar iemand mee zit maar meestal houd ik het een beetje luchtig tijdens het wassen.. want om meteen als je wakker wordt geconfronteerd te worden met iets waar je mee zit.. dat eh weet je als iemand het wil dan komen ze er zelf toch wel mee.. Het voorbeeld wat je net noemde zoals slecht geslapen hebben .. weet je daar komen ze dan wel mee.. maar anders is het gewoon van goh.. gisteren is uw vrouw geweest.. was dat gezellig... of u bent het weekend naar huis geweest.. hebt u nog wat leuks gedaan...ja een beetje koetjes en kalfjes denk ik ..
- I.64 Maar het kan natuurlijk zijn dat iemand het juist helemaal niet fijn heeft gehad thuis?
- R64 Ja dan ga ik daar natuurlijk op in..dan zeg ik wel van waarom was het niet gezellig.. is er wat gebeurd.. dan komt dat gesprek vanzelf wel.. maar als iemand zegt het was leuk thuis ja dan ga ik niet vragen van goh heb je geen ruzie gehad of eh..ik ga dus niet zoeken.. iemand moet er wel zelf mee komen.. of ik moet net weten dat iemand ergens mee zit ..
- I.65 Als je bepaalde signalen krijgt of iemand vertoont bepaald gedrag....
- R65 Ja daar ga ik dan wel op in.. ja.
- I.66 Zoals waar we het net over hadden .. iemand die de gordijnen niet open wil hebben.. waar zou dat een signaal van kunnen zijn?.
- R.66 Ja dat ie misschien tegen de dag op ziet.. ja dat signaleer ik dan en daar ga ik wel op in maar ik lok het niet uit!
- I.67 [...] Kun je nog iets vertellen over de rol van de leidinggevende. Heeft die nog invloed op de tijdsdruk en de factoren die gesprekken belemmeren?
- R.67 Nee dat denk ik niet... wel als bijv. iemand een klacht heeft over een van ons en iemand deelt dat met mij zoals bijv. laatst een meneer die een beetje boos was op de nachtzuster en die deelde dat met mij, ja.. ik zei goh misschien was ze een beetje sacherijnig of was ze ongesteld maar ik ga het met haar bespreken en dan komt ze er met u op terug..maar stel dat het echt een klacht is waarvan ik denk ik weet niet wat ik er mee moet.. ja dan zou ik het met de AC-er bespreken..

- I.68 Hoe is de verwachting van bewoners denk je over de gesprekken die ze met jullie hebben, vinden ze dat dat bij jullie taak hoort of..hoe zien bewoners jullie denk je?
- R68 Ik denk wel dat bewoners ons zo zien maar niet bij iedereen...ik denk dat ze pas praten als ze zich op hun gemak bij iemand voelen.. dat ze niet zomaar tegen jan en alleman alles zullen zeggen. Ik weet niet of ze dat als onze taak zien.. er zijn mensen die niet tegen een EVV-er iets zeggen maar tegen iemand anders, ja meestal.. het ligt er aan of het ernstig is ja dan hoor je dat wel als Evv-er maar soms zijn er ook dingen die met een ander zijn besproken ja dan is dat ook goed. Ja als ze zich op hun gemak bij je voelen ja dan zullen ze eerder komen dan wanneer ze dat niet hebben.
- I.69 Hoe kun je iemand op zijn gemak stellen?
- R69 Ja door vertrouwen uit te stralen. ja jeetje hoe doe je dat, ik denk dat wanneer je iemand mag ja dan komt dat ook wel denk ik.
- I.70 Waar ligt dat aan denk je?
- R70 Ja als je iemand mag dan zal die eerder wat met je delen dan wanneer je een beetje afstand houdt
- I.71 Het is altijd een wisselwerking hè.
- R.71 Ja ..en als je ook interesse toont in de ander dan weet diegene wel van ja.. ze is echt geïnteresseerd in mij en ze wil echt wel weten hoe het gaat en je kan ook iets zeggen en ondertussen iets anders doen.. en dan reageren met o mooi.. maar als je echt iemand aankijkt en dan zegt: het gaat niet zo goed hè.. dan gaat ie daar eerder op in.. of hij zegt 'goed'.. maar je kijkt er heel anders bij.. dan zeg ik wel van nou.. zo ziet u er niet uit.. u kijkt niet vrolijk.. dus ja.. dat dat ook wel heel belangrijk is.
- I.72 Ja dat zijn ook hele wezenlijk dingen. Dat je iemand ook echt goed ziet...dat heeft alles met oprechte aandacht te maken...
- R72 Ja.. je moet de mensen ook een beetje leren kennen hè..in het begin is dat wel moeilijk hè..als iemand al een paar maanden of een jaar bij je is dan gaat dat ook makkelijker want dan kun je ook aan iemand zien... dan zeg je van 'U zegt wel dat het goed gaat maar...
- I.73 Wat helpt je daar bij?
- R73 Ja dat je wat meer van iemands levensverhaal weet want anders blijft het toch vaak wat beperkter.. wat beknopter..oppervlakkiger en ga je gauw weer door naar de volgende..
- I.74 Ja.. het is fijn om zo wat meer van je te horen maar we zijn bijna aan het eind van dit gesprek..Ik heb nog een vraag, als iemand wel gelovig is... jij zegt.. ik ben het niet.. maar weet je wel welke mogelijkheden er zijn, dat er bijv. kerkdiensten zijn, dat de GV-er kan komen..dat dit stiltecentrum er is bijv.
- R74 Ja dat wel... ik heb ook wel eens contact opgenomen met M. en ik vertel de mensen wel dat dit er is of een kerkdienst en daar kunt u heen als u wilt.. dat vertel ik ook al wel bij opname en dan vertellen de mensen ook wel of ze gelovig zijn of niet... ik vind het belangrijk dat ze weten dat ze ook hier in huis naar de kerkdienst kunnen..en niet naar buiten of naar het dorp hoeven.
- I.75 Zijn er nog andere dingen die je nog kwijt wilt?
- R75 Nee ik zou het niet weten, volgens mij heb ik heel veel verteld..
- I.76 [...]

Interview 2 Gereduceerde tekst

Code: DM450317
Datum: 14-03-2013 14.00 -14.45 uur
Respondent: R. verzorgende niveau 2 op somatische afdeling
Leeftijd: 49 jaar
Locatie: Kantoorruimte
Religie: Geen

- I. 1 R. je zei toen we hier naar toe liepen dat je even hebt zitten twijfelen of je wel mee wilde doen.. hoe denk je daar nu over?
- R1 Ja.. ik vind het nu wel goed om het er over te hebben ... ja.. het is misschien wel goed om eens even bij dingen stil te staan eh want normaal..eh als je met iemand bezig bent.. je hebt vaak een gesprek met een bewoner.. ja toch? En daar sta je eigenlijk helemaal niet zo bij stil .. en nu wel.. nu ga ik denken van o ja.. weet je wel..
- [...]
- Goed R. kun je me eerst even iets meer over jezelf vertellen.. over je achtergrond.. je opleiding?
- R3 Ik ben helpende .. ik ben sinds eh, in 2001 ben ik hier begonnen, eerst in de linnenkamer en schoonmaak..huishouding heb ik gedaan en 2003 heb ik de opleiding voor helpende gedaan en sinds 2005 zit ik op afd. G.
- I.4 Wat trok je in de opleiding, in de zorg?
- R4 Nou eigenlijk eerst niks..ik was in de linnenkamer maar ik moest daar eigenlijk weg..toen zeiden ze je bent ook wel een type voor de zorg.. nou toen dacht ik zoiets van nou..niet.. maar wel dus.. nu dus wel..
- I.5 Je hebt nu de ervaring dat het een goede stap is geweest?
- R5 Ja..zeker.
- I.6 Wat is het mooie nu in dit werk?
- R6 Ja voor mensen zorgen.. ja..
- I.7 Ik zie het aan je.. je gaat stralen nu je het er over hebt.. het zorgen dus.. wat voor soort zorg vind je het fijnste?
- R7 Ja eh.. gewoon met mensen bezig zijn dat vind ik gewoon.. eh ja..moeilijk om dat te omschrijven..
- I.8 Met mensen bezig zijn zeg je ...
- R8 Ja ja..
- I.9 Ook in die zin dat je contact hebt met mensen?
- R9 Ja ja.. want zoals in de keuken vind ik ook heel leuk om te doen..dat is lichamelijk minder zwaar voor mij..af en toe vind ik het in de zorg ook best wel heftig hoor..zwaar.. met tillen en alles maar in de keuken heb je een ander contact met mensen dan als je aan het bed staat..dan komen ze ook bij me staan in de keuken zeg maar en dan staan ze daar op een hangplekje.. dat zeg ik dan altijd .. het hangplekje..en dan hoor je ook vaak dingen en daar ga je je dan ook in mengen.. dan hoor je ook weer andere verhalen..

- I.10 Ja dus het heeft eigenlijk allebei wel wat je zegt het zijn twee verschillende dingen die allebei fijn zijn om te doen.
- R10 Ja zeker
- I.11 R. als je nu kijkt naar de zorg.. kun je zeggen wat jij goede zorg vindt?
- R11 Ja.. kwaliteit leveren...
- I.12 Kwaliteit zeg je..wat vind jij kwaliteit, waar moet dat voor jou aan voldoen?
- R12 Ja..dat mensen tevreden zijn... dat ze netjes in de stoel komen te zitten..dat ze.. geestelijk ook wel.. maar ik bedoel lichamelijk netjes verzorgd zijn .. vind ik wel heel belangrijk ..en ..ja en er voor de mensen zijn! Ja eh..
- I.13 Dat is eigenlijk een totaal gevoel wat je nu omschrijft.. er kunnen zijn... wat geeft je dat als je het gevoel hebt van goh vandaag lukt het?
- R13 Wel een fijn gevoel ja.. dan ga ik wel fijn naar huis.. ja..
- I.14 Merk je ook aan de mensen hoe ze het vinden?
- R14 Ja ook wel ja..
- I.15 Kun je daar iets over vertellen wat je dan merkt of terughoort?
- R15 Je hoort ze dan wel zeggen van eh.. dat ze fijn geholpen zijn en .. ja.. ik merk het wel.. ook gewoon aan hun lichaamshouding..daar merk ik het ook wel aan..
- I.16 Ja.. dat kan vaak ook veelzeggend zijn hè..hoe iemand reageert, alleen al non-verbaal zonder dat ze er iets van zeggen..
- R16 Maar het is niet altijd positief, is ook wel eens dat ze mopperen hoor..maar ja meestal.. ja ik zorg er wel voor dat zij met een fijn gevoel geholpen worden en ik met een fijn gevoel de mensen kan helpen.
- I.17 Eigenlijk zeg je dat het een wisselwerking is als het ware..en dan ga je ook naar huis met dat gevoel?
- R17 Met een tevreden gevoel ja.. ook wel eens met een ontevreden gevoel..als er wat voorgevallen is op de afdeling.. ook wel..maar ik probeer wel om met een bewoner.. als er zeg maar iets is.. of een conflict.. of ze zijn een keer boos op je.. dat gebeurt ook wel.. probeer ik wel met de bewoner uit te praten... voor mijn eigen ook.. dat ik zelf met een goed gevoel naar huis ga maar ook voor de bewoner..
- I.18 Ja.. dat ook daarin heb je zorg voor en jezelf en voor de bewoner. [...] Hoe zie jij bewoners, wat is kenmerkend voor iemand die zorg nodig heeft?
- R 18 Hoe bedoel je dat?
- I.19 Ja.. of ze afhankelijk van je zijn of dat je denkt; ze zijn toch wel zelfstandig maar ik voeg wat toe wat ze zelf niet kunnen.
- R 19 Ja.. afhankelijk, de meeste mensen zijn wel afhankelijk toch wel ja.
- I 20 Is die afhankelijkheid ook belastend voor je?
- R 20 Als een bewoner afhankelijk is? Nee, nee..anders had ik een ander beroep moeten kiezen denk ik.. ja toch? Wij zijn er voor de bewoners..zo zie ik het wel en niet andersom..
- I.21 Haal je ook wel voldoening uit je werk..als een bewoner tevreden is en je dat ook teruggeeft?
- R21 O ja.. als ze een keer eh ..af en toe dan eh zoals bijv. P. ik weet niet of je die kent ...maar die doet af en toe dan pakt ze je om de nek heen zo.. weet je wel en ..dat geeft me dan wel veel voldoening ja..
- I.22 [...]
- Je hebt al wat verteld over de opleiding.. en je levenservaring... R. hoe oud ben je?
- R.22 Ik ben 49 en wordt in juni 50

- I.23 En heb je een gezin?
- R.23 Ja twee jongens..
- I.24 Heb je een levensbeschouwelijke achtergrond.. een religie?
- R24 Nee .. Ja weet je ik geloof wel maar ik heb niet echt een geloof..ik ben ook niet kerkelijk..
- I.25 Oké. Het Zonnehuis is van oorsprong een protestants huis.. hoe ga je daar mee om.. als bewoners gelovig zijn?
- R25 Dan respecteer ik dat.
- I.26 Hebben mensen je wel eens vragen gesteld bijv. ‘zuster.. nu zit ik toch zo met mijn geloof..ik weet het niet meer.. kun je me helpen of wat zeg je er van... wat vind je ervan..’ merk je dat?
- R26 Nee niet echt, nee...die vragen herken ik eigenlijk niet zo.. nee
- I.27 Stel dat je zo’n vraag krijgt? Hoe zou je er mee om gaan?
- R27 Ja.. ik denk dat ik verder hulp ga zoeken voor die persoon en dan ga ik naar de EVV-er en dan zou ik zeggen ‘die bewoner zit ergens mee’ en misschien een keer met de dominee hier in huis dat diegene een keer een gesprek aan kan gaan..of..
- I.28 Dus als je er zelf niet mee uit de voeten kunt dan vraag je hulp , als je de bewoners niet zelf kunt helpen dan zoek je iemand anders zeg je, dan laat je het er niet bij.
- R.28 Nee..want dat is ook weer met een goed gevoel naar huis gaan straks..toch?
- I.29 Ja inderdaad ja..daar heb je gelijk in, anders had je misschien het gevoel dat je de bewoner in de steek zou hebben gelaten als je er niets mee had gedaan. Zo zoek je ook voor jezelf een manier om goede zorg te leveren en dat is wat jij onder kwaliteit verstaat, dat hoor ik je wel heel duidelijk zeggen.
- I.30 R. in de zorg moet je altijd veel doen hè..ik zag het vanmorgen ook weer, vooral ’s ochtends is het druk, je bent veel bezig met de lichamelijke verzorging.. stel dat er nu op dat moment iemand meer tijd van je vraagt dan je eigenlijk hebt..je bent druk en je denkt ik moet nog vijf mensen wassen en deze mw. zit ergens mee en daar moet ik tijd voor nemen.. Hoe doe je dat dan?
- R30 Nou in de eerste plaats probeer ik tijdens de verzorging dan wel er op in te gaan maar lukt dat niet dan zeg ik dat ook dat ik nog heel druk ben ..en misschien als ze er behoefte aan hebben of ik dan later terug mag komen..als ik er tijd voor heb, als het iets minder druk is.
- I.31 Je zegt dus als het ware van ik wil er best naar luisteren maar het lukt me nu even niet maar ik kom er wel op terug. Je doet dan een soort belofte dat je er op terugkomt.
- R31 Ja..ja
- I.32 En kom je er dan ook op terug?
- R32 Ja.. als ik tijd heb want ik heb ook vaak korte dienstjes tot half elf en dan heb ik er geen tijd voor maar dan vraag ik of ze behoefte hebben om er met de EVV-er over te praten..en dan kunnen ze dat zelf aangeven..
- I 33 Je doet er dus wel wat mee. Als iemand nou ergens erg mee zit..durf je dan ook door te vragen over dingen?
- R33 Ja, het ligt het er wel aan waarover.. maar ik vraag wel ... eh (formuleert heel voorzichtig)
- I 34 En als het dan moeilijk wordt?
- R34 Ja.. ik heb wel eens met een mw. gepraat .. die was niet bang om dood te gaan..hoe ik er op kwam op dat gesprek dat weet ik eigenlijk niet meer.. en toen vroeg ze aan mij of ik daar bang voor was en ik zei ja..daar ben ik wel bang voor.. maar toen ben ik wel met haar in gesprek gegaan...voor haar was het een bevrijding maar ik ben nog gezond en jong..en misschien kijk je er daardoor anders tegenaan.

- I 35 Je gaat er wel op in, je ontwijkt het niet hoor ik.
- R35 Nee, nee (6x)... en als ik het zeg maar wel een moeilijk onderwerp zou vinden..dan geef ik het wel aan.. dan probeer ik wel aan te geven van eh ..maar dat is volgens mij nog nooit voorgekomen.
- I 36 Het zou natuurlijk ook kunnen dat iemand zo ver gaat dat je denkt nu komen mijn grenzen wel een beetje in beeld.. dit kan ik niet aan of zo. Kun je je een onderwerp voor stellen bijv. als iemand iets aankaart waarvan je denkt nee dat kan ik niet ..dat raakt me zo?
- R 36 ?? sorry eh..nee
- I 37 Heb je wel eens iets met euthanasie of zo meegemaakt?
- R37 Ja..ja..ja..
- I 38 Hoe vind je dat?
- R38 Daar heb ik ook een voorbeeld van een gesprek voor ... maar ik vind het wel moeilijk om dat met diegene er over te hebben...Ik weet nog wel heel goed.. ja dat was de allereerste keer.. die meneer is al jaren weg.. het was de laatste ...ze zouden het.. ja.. 's avonds of zo dat ze dat gingen doen.. en toen wou hij nog beneden heel even een sigaartje gaan roken en toen heb ik hem daar heen gebracht en afscheid genomen en toen had ik zo'n eh. Maar voor hem ... hij had zo echt zo'n bevrijding ..en ik had het zoooo moeilijk er mee..ja ja.. maar dat had hij ook wel in de gaten..ja..
- I 39 En toch heb je wel afscheid genomen , je bent niet via de achterdeur weggegaan..
- R39 Nee.. nee niet zo van da-aag.. en dan weg, nee.. Ik heb hem ook sterkte gewenst en ja.. ik denk... wat zeg je op zo'n moment.. wat zeg je dan..?
- I 40 Soms kun je dan gewoon niets zeggen.. Voor jou was dit een heel beladen moment..
- R40 Ja..ik had het heel moeilijk.. ik denk.. zijn laatste sigaartje .. denk ik van hè??
- I 41 Je noemde net ook al even dat jij moeite hebt met de dood..
- R41 Ja. Ja ik ben er zelf heel bang voor hoor..waarom dat weet ik niet maar ..
- I 42 Het is echt een angst in je..
- R42 Ja dat duw ik ook altijd weg hoor.. als het in mijn omgeving gebeurt.. dan eh
- I 43 en is het vaak in je omgeving gebeurt.. van dichtbij?
- R 43 Ja..ja.. mijn vader dan en mijn opa en oma en ja ..een goede vriend van ons.. en mijn schoonouders alle twee..ja.. Daar had ik het ook met D over.. ik zeg.. ik lach het allemaal maar een beetje weg.. ik wil er niet over praten eigenlijk.. over de dood.. maar het is best wel eens moeilijk hoor.. maar ik kan het hier wel goed.. of goed.. met de bewoners wel.. maar D. zegt misschien heb je dan een andere .. ja hoe moet ik dat zeggen.. een ander mens niet .. maar een andere eh..
- I 44 Een andere verhouding.. je familie staat zo dichtbij.. ja maar een bewoner die je lang kent..
- R 44 (valt in) ..kan ook dicht bij je staan.. ja. Ja. ik heb ook wel eens een traantje laten zien hier hoor als iemand overlijdt..of heel erg slecht was.. ja
- I 45 Maar dat mag ook hè?
- R 45 Jaaa.. maar sommigen die vinden dat dan.. die kijken je zo aan van nou.. weet je wel ... maar ik ben ook maar een mens..ja toch
- I 46 ...ja want iemand gaat weg.. die zie je nooit meer..als mens sta je daar dan toch niet koud tegenover?
- R 46 Nee ..en met de één heb je een andere klik als met een ander.. ook nog.. ja.
- I 47 Desondanks kun je wel op deze afdeling werken waar toch wel geregeld iemand overlijdt?.

- R 47 Ja.. Ik kan het ook wel weer los laten, stel dat ik naar huis ga dan denk ik er nog wel eens aan maar het is niet zo dat ik daar dan van wakker lig meer hoor..dat niet.. het is niet zo dat als ik hier weg ga dat dan de knop omgaat en dat ik dan het hele Zonnehuis vergeten ben.. zo is het niet hoor.. Maar ik neem niet alles meer mee naar huis.. niet meer..
- I 48 Je zegt niet meer.. deed je dat in het begin wel?
- R 48 Ja ik droomde over de mensen hier.. verschrikkelijk in het begin jaaa.. toen had ik zoiets van ik moet hier mee stoppen want...eh..ja ook dat ik dingetjes vergat ..weet je dat dacht ik dan... hele simpele dingetjes hoor ..maar ik was er zo mee bezig 's nachts en dan werd ik wakker en dacht ik o ik moet eigenlijk even bellen of dat wel goed is gegaan allemaal...Maar dat is gelukkig helemaal over..
- I 49 Met wie kon je daar over praten toen.. of nu nog ?
- R49 Thuis niet. Nee. Nee! Nee nee..die begrepen het allemaal niet..nee die hadden zoiets van dan moet je wat anders gaan zoeken want..eh... Maar het is gelukkig allemaal goed gekomen.. het moest denk ik allemaal een plekje krijgen..
- I 50 Je hebt natuurlijk ook een beroep waar je zo met mensen geconfronteerd wordt.. met ook lijden en dat kan soms ook heel erg jezelf raken en pijn doen.. dat is ook niet erg maar je moet er niet aan onderdoor gaan..en daar heb je dan natuurlijk ook wel weer collega's voor?
- R 50 Ja. Ja.
- I 51 Is daar bij jullie in het team ook een mogelijkheid voor?
- R51 Ja.. dat is super.. ja als er wat is.. ja.
- I 52 Dus je voelt je hier wel veilig?
- R52 Ja..met collega's ja zeker.. en met de ac-er ook ..ja .. dat is ook zo belangrijk dat je op elkaar kunt eh terugvallen..elkaar ook steunen...
- I 53 Doordat je dit zo hebt meegemaakt, gevoeld hebt.. weet je ook waar je grens ligt nu denk ik..wat je aan kunt en waar je van zegt .. nou hier moet ik even niet te veel mee omgaan?
[...]
- I 54 [...] R. kun je vertellen wat voor jou levensvragen zijn?
- R 54 Ja.. dat kan zijn eh dat mensen zich zorgen maken.. ja heel breed is dat eigenlijk.. toch.. en over de dood .. tja.. elke dag kom ik dat wel tegen eigenlijk.. ja toch?
- I 55 Ja.. als je met een bewoner omgaat zul je er heel vaak mee te maken krijgen..dan kom je heel snel bij vragen, problemen...,
- R55 angsten..zorgen..
- I 56 ook zorgen over familie die nog thuis is?
- R56 Ja dat ook ja..
- I 57 Heb je wel eens meegemaakt dat iemand die pas was opgenomen.. helemaal niet kon aarden.. dat die ..verdrietig was?
- R57 Daar moet ik wel diep over nadenken hoor.. ja dat zal best wel maar ik kan zo niet een bewoner zo voor me halen, misschien dat ik straks zeg dat is die of die maar nu even niet.
- I 58 Het is voor een bewoner soms heel moeilijk om van huis naar hier te moeten verhuizen, hoe zie je dat?
- R 58 Ja dat is ook heel moeilijk.. poeh..ik moet er niet aan denken..ik snap het ook wel als een bewoner daar moeite mee heeft.. ik kan het me inleven..
- I 59 Zou je het merken ook al zegt hij er niets over?
- R59 Ja dat denk ik wel. Je kunt het aan de houding merken..ja nu weet ik ook wel een bewoonster bij wie dat was ja.. ..

- I 60 Hoe zag je dat dan?
- R60 Ja ze was verdrietig en soms boos..enne dat ze naar huis wilde en zo..Ja ja ze was eenzaam denk ik ja. En die heb ik ook wel eens meegenomen om een ijsje te eten hier bij de ijssalon vlakbij ja..
- I 61 Goh wat mooi..
- R61 Ja ..maar dat doen anderen eigenlijk ook niet ..dus ik denk moet ik dat wel doen..ze krijgt heel weinig bezoek vind ik.. en toen zei ze een keer dat ze zo'n zin had in een ijsje .. en ik zeg nou dan gaan we vanmiddag .. om twee uur ben ik vrij.. dan ga ik met jou daar een ijsje eten..en dat vond ze geweldig. Maar dan heb ik al weer een schuldgevoel dat ik dat bij haar wel doe en bij anderen dan weer niet.. dan denk ik jaa.. . eigenlijk moet ik dat ook, ja bij iedereen hè maar dan kan ik met 30 mensen.. (lacht)
- I 62 Ja ..maar niet iedereen riep dat gevoel bij je op.
- R 62 Nee misschien niet nee..
- I 63 Je zag op dat moment die eenzaamheid bij die mevrouw?
- R63 Ja..., ja ze genoot er van ..echt! En nou had ze het er laatst weer over toen het lekker weer was en toen zei ze ook "ijsje.. ijsje eten weer?" Dus die is wel blijven hangen! Ja zeker weten..
- I 64 Nou daar heb je dus wel iets moois mee gedaan. Je zegt ik zou het bij iedereen moeten doen en dat geeft me eigenlijk een schuldgevoel?
- R 64 Ja eigenlijk wel ja maar misschien hoeft dat helemaal niet maar dat is van mijn eigen uit..niet iedereen die wil dat ook denk ik..
- I 65 Die hebben misschien meer familie?
- R 65 Ja ook ..
- I 66 Maar als je dat gevoel hebt hè.. praat je daar ook over op de afdeling, dat je bijv. zegt van dit heb ik gedaan maar hoe kijken jullie als collega's daar tegen aan?
- R 66 Nee dat heb ik niet gedaan..nee.. nee. Ja ze zien me wel dat ik met haar naar buiten loop ..dat hebben ze wel gezien een aantal collega's ...ik weet niet of er wat over gezegd is achter mijn rug.. dat weet ik dan ook niet... maar ik heb er ook niets over gezegd.. maar ik doe er ook niet stiekem over..dus .
- I 67 Misschien zijn er wel meer die dat doen en als je er over zou praten..
- R67 Ja misschien wel ja..weet ik niet
- I 68 Vind je het eng om dat bespreekbaar te maken?
- R68 Nee ..dat niet maar er is eigenlijk niets van gekomen..ik zag het ook niet als werk hoor eigenlijk niet.. het was in mijn vrije tijd .. ik was vrij en ik zag het ook niet als werk..
- I 69 Maar zo signaleerde je dus wel dat die mw. daar wel even behoefte aan had?
- R69 Ja die had er echt behoefte aan ja. Ze genoot er ook zo van ja.
- I 70 Wat zou je doen als iemand stil in een hoekje zit of iemand zegt ik hoef niet te eten..ik heb geen zin.. wat zegt je dat.. hoe ga je daar mee om?
- R70 Ja dan vraag ik wel wat er aan de hand is.. en of ze misschien.. ja sommigen kunnen zich bijv. heel erg storen aan andere bewoners qua eten dat ze bijv. vies eten.. dat gebeurt ook regelmatig.. dan bied je aan om op de kamer te gaan eten.. ja als ze dat niet willen ja dan ..ik geef het wel door aan de EVV-er van eh ..ja hou het in de gaten.. ja.
- I 71 Je vraagt je dus wel af wat er aan de hand zou kunnen zijn?
- R71 Ja ik vraag wel of er iets aan de hand is of dat ze ergens mee zit of .. jaa.
- I 72 Ook dat is een signaal hè? Kun je voorstellen dat iemand niet meer wil eten omdat hij geen zin meer in het leven heeft? Heb je dat wel eens mee gemaakt?

- R72 Ja. Ja.
- I 73 Hoe vind je dat?
- R73 Ook wel heftig.. ja want niemand wil eigenlijk.. tenminste in mijn ogen.. niemand wil eigenlijk dood.. tenminste dat denk ik dan hè maar zo is het niet.. zo is het niet.. maar eh ik weet nog heel dat ik iemand.. die lag helemaal plat.. en die moest ik eten geven , toen werkte ik pas op deze afdeling en die at gewoon normaal eten maar het vlees moest wel in stukjes worden gesneden.. dat vond ik zo eng.. en dat zei ik zo.. ik vind het eigenlijk heel eng.. mond open en je giet het gewoon naar binnen weet je wel.. en toen zei ik ook.. het waren doperwtjes en stukjes varkensvlees..toen zei ik ook maar straks krijg je ze in de keel.. en toen zei ze “nou en.. dan ben ik er gelijk van af” Dat vond ik zo erg.. ja ik snapte diegene wel maar ik denk van ja, ze heeft ook eigenlijk niks meer hier..dus die had zoiets van als ik stik jammer dan.. maar dat vond ik wel heel heftig.. ik zei ook zo van dat vind ik .. ja ik gaf wel aan dat ik er moeite mee had..
- I 74 En toch was het dan de beleving van die persoon die aangaf dat het niet meer hoefde hoe voelde dat voor jou?
- R74 Ja ik had zoiets van ja..hoe kan je dat nou zeggen.. achteraf snap ik dat wel ja..dat het leven soms geen waarde meer heeft. Ja toch.. dat je alleen maar op bed ligt .. dan denk ik van eh..
- I 75 Dat zijn moeilijke vragen hè?
- R75 Ja ..zelf ben je gezond en dan denk je ..
- I 76 Ja om dan toch de goede toon te vinden..hoe doe je dat.. wat zeg je dan bijv. als iemand dat zegt?
- R76 Dat ik dat niet leuk vind.. dat ik daar moeite mee heb... ja maar ik zeg wel dat ik het begrijp.. en dat ik me wel kan inleven in diegene ook wel..
- I 77 Dus je geeft je eigen beleving weer maar je zegt ook dat je de beleving van de ander begrijpt?
- R77 Dat ik het wel begrijp dat zij het niet zo heel erg zal vinden denk ik.. maar ik zei ook nog wel tegen haar “als je stikt is het heel erg hoor” Ja toch? Ik bedoel dat wil je niet meemaken..Ze vond het niet erg maar het is gelukkig niet gebeurd .
- I 78 Dat zijn wel dilemma’s in je werk hè? Dat is zwaar..
- R78 Ja.
- I 79 Hoe hou je je werk vol?
- R79 Nu ? Ja weet ik niet.. ja zelf ben ik ook wel sterk.. je hebt zoveel levenservaring en mensenkennis en je gaat anders met dingen om nu.. als toen ik hier kwam.. ja toen was ik ook al in de 40 maar eh.. ja ik had nooit met mensen zo gewerkt eigenlijk nee..dat moest ik ook wel leren hoor.. met mensen om te gaan.. en eh met zulke heftige dingen soms. Maar ja daar heb je dan weer de collega’s voor als je ergens mee zit.. dat je dat wel aan een collega kunt aangeven van goh ik heb er moeite mee of..
- I 80 Ja je zei al dat jullie een goed team hebben hè?
- R80 Ja..dat vind ik persoonlijk.. ik weet niet of iedereen er zo over denkt.. ik heb wel collega’s waar ik wel mijn verhaal aan kwijt kan..
- I 81 Dat is fijn.
- I 82 R. je hebt al een aantal levensvragen genoemd en ook hoe je daar mee om gaat, zie je dit ook echt als een deel van je werk of komt het er bij.. ik bedoel het ingaan op de levensvragen van bewoners. Toen je in de zorg ging dacht je ik ga mensen verzorgen..hoort dit er bij of is het extra?

- R 82 Dit hoort er bij denk ik.. ja..het is niet alleen het wassen en aankleden en neerzetten en dan weggaan.. nee.. zo is het niet.. de hele verzorging is een totaalplaatje...
- I 83 Ik vind het fijn dat je dat zegt want ja dat is het ook .. het gaat toch om die hele mens hè.
- R 83 Ja.. het is niet alleen maar het lichaam dat is zo.. jaNee de hele mens is op een plek waar hij liever niet geweest was maar hij moet noodgedwongen hier zijn..
- I 84 Je zei al wel: ik zie wanneer iemand niet lekker in zijn vel zit..kun je ook bepaald gedrag noemen waarvan je zegt 'als ik dat zie dan denk ik nou..'?
- R 84 Als iemand heel stil of rustig is terwijl hij normaal niet zo rustig is dan gaat er wel een belletje rinkelen van hé.. er kan wel eens iets zijn. Ja tenminste ik hoop wel dat ik dat zie.. ik weet niet of ik dat bij iedereen zie.. maar dat hoop ik wel .. ik observeer wel.. ja.. niet dat ik mezelf goed zit te praten maar een mens gewoon goed observeren is belangrijk.. want daar kun je al zoveel uithalen vind ik.. als iemand boos is dan kun je hem vragen waarom ben je boos.. soms krijg je geen antwoord.. soms wel.. ja ik heb ook mijn dag wel eens niet.. ik probeer het hier altijd wel een beetje .. je bent er voor de mensen dus die hoeven niet te merken dat je bijv. thuis wat hebt.. maar zo kunnen de mensen ook een keer hun dag niet hebben..
- I 85 als je dat ziet wat doe je dan?
- R 85 Ja dan vraag je gewoon van is er wat of zo.. ja dat doen ze bij mij ook als ik een keer mijn dag niet heb, dan vragen ze ook van goh is er wat of zo.. ja toch? En soms wil diegene er dan niet over praten maar dan kan hij het ook aangeven.
- I 86 Heb je nog bepaalde dingen waarvan je denkt die zou ik nog wel eens willen leren of dat heb ik nodig om om te gaan met de zorg met mensen?
- R 86 Misschien kun je een paar suggesties geven?
- I 87 Ja.. misschien het onderkennen wanneer iemand bijv. met een probleem zit maar dat steeds maar wegwuift.. nee.. er is niks aan de hand .. nee.. er is niks aan de hand.. en toch zie je dat het niet goed gaat of dat je bepaalde signalen mist en dan denkt pff dat had ik toch niet gezien..dat soort dingen..Heb je zoiets op dit moment waarvan je zegt daar zou ik wel wat meer van willen weten?
- R 87 Nee .. nee ik weet het zo niet..
- I 88 Je zei in het begin 'ik ben eigenlijk niet gelovig..'
- R88 Nee ik geloof wel ergens in maar niet.. eh nee ik heb geen echt geloof..
- I 89 Als bewoners daar vragen over hebben wat doe je dan?
- R89 Dan vraag ik M. (GV-er)
- I 90 En kun je ook mensen bijv. helpen als ze zeggen van ik wil wel naar de kerk of ik zou wel eens even naar het stiltecentrum willen.. een kaarsje opsteken bijv.. weet je dat dat ook kan?
- R90 Het stiltecentrum hier in het Zonnehuis? Ja de kerkzaal heb je maar een stiltecentrum nee dat wist ik niet..
- I 91 Nou dat zal ik je dan zo even laten zien..
[...]
- R93 Ik dacht eerst waar moet je toch over praten dan .. maar ik merk nu dat het zo breed is....
- I 94 Ja.. [...]
Stel dat je denkt die mw. blijft wel erg lang op de kamer of ik zou haar graag in de huiskamer willen hebben maar ze wil niet.. wat doe je dan?
- R94 Als er tijd voor is ga ik nog wel eens even kijken maar als ze echt niet wil dan moet je ook respecteren dat diegene op de kamer wil blijven..ja zo vaak.. ja hadden we maar meer tijd om gewoon effen een praatje te maken of.. eh zo als nu vandaag kom ik dan met de koffieronden

- bij de mensen op de kamer weet je wel.. met eten en zoals vanmiddag komt mijn collega op de kamer maar dan houdt het eigenlijk ook op.. voor mij dan hè..De avonddienst komt dan wel weer maar dan houdt het eigenlijk op.
- I 95 Wat je noemt is dat je meer tijd zou willen hebben?
- R95 Eigenlijk wel.. iedereen die in de zorg werkt wil meer tijd voor de mensen..Je zou gewoon een keertje bij de mensen moeten kunnen gaan zitten en even een praatje maken en niet op de klok zitten kijken van ik moet die nog doen en die...
- I 96 Heb je wel eens meegemaakt dat je toch bleef zitten en daarna in de knel kwam?
- R96 Ja een keer maar toen was ik nog leerling en daar heb ik wel mijn excuus voor aangeboden.. ja misschien dom .. maar die mw. die had een zoon die lag beneden.. en die was heel erg ziek.. die ging ook sterven.. en die mw. die lag bij ons en die was zo verdrietig 's avonds.. zo verdrietig en toen ben ik bij haar op de kamer gaan zitten en zitten praten.. en toen heeft ze ook gewoon in mijn armen gezeten weet je wel .. ze was zó verdrietig .. en toen dacht ik later van o ik moet nog mensen naar bed helpen.. en ik ben later ook wel naar mijn collega's gegaan zo van sorry.. maar die mw. had zo'n verdriet.. maar dat begrepen zo ook wel.. maar of dat kwam doordat ik toen als leerling was.. dat weet ik niet of dat ze zeiden van nou.. het is goed zo.. maar ik vond het wel heel belangrijk dat ik even daar tijd voor nam..
- I 97 Ja dat is toch wel het minste wat je kon doen
- R 97 Ja toch.. dan gaan die anderen maar iets later naar bed.. dat is heel rot om te zeggen maar soms moet je wel keuzes maken.. ja..
- I 98 Heb je het daarna met je collega's besproken?
- R 98 Ja ik heb excuus aangeboden.. ik heb gezegd van goh.. dat en dat is er aan de hand en die begrepen het ook wel ..
- I 99 Zouden ze dat zelf ook zo gedaan hebben?
- R 99 Ja dat denk ik wel ja..
- I 100 Dat hoop ik ook want op dat moment is het zo nodig.. je zit dan wel in de knel maar dit gaat voor.
- R 100 Nou ik was op dat moment de andere bewoners eigenlijk gewoon vergeten..ik dacht later opeens van o ik moet nog mensen naar bed brengen.. ja want op dat moment had ik zo met dat mensje te doen.. ik dacht gewoon wat zielig.. of wat zielig, nee wat erg toch..
- I 101 Je was gewoon heel erg begaan met die mw.
[...]
- I 102 R. kun je iets noemen wat je helpt om in te gaan op levensvragen.. je noemde net al ik heb meer levenservaring zijn er nog andere dingen die je nu bijv. ook anders doet dan 8 jaar geleden bijv. en waardoor is dat gekomen?
- R 102 Ja wat doe ik anders dan 8 jaar terug.. moeilijk..
- I 103 Nou ik hoorde het door het hele gesprek wel heen hoor dat je in het begin toch wel die angst had.. kan ik dit wel en zo.. en dat je nu misschien denkt 'ik heb de ervaring dat dit nu het goede moment is of zo'?
- R103 Ja.. ja.. weet je wat ik graag nog even kwijt wil .. toen ik pas hier werkte .. toen lag er iemand op sterven en de familie was er bij en we kwamen die bewoner nog verzorgen .. enne toen was de dominee of ik weet niet wie het toen was .. maar iemand zat uit de Bijbel te lezen en dat kwam bij mij toen heel erg binnen zo van .. weet je wel.. het raakte me zo... dus ik liet ook een traantje weet je wel.. en toen dacht ik nee ik mag niet verdrietig zijn.. de familie moet verdrietig zijn.. of moet.. weet je wel.. daar had ik zoiets van een schuldgevoel over .. maar nu

- denk ik 'ik mag ook verdrietig zijn' niet dat ik altijd zit te huilen hoor maar ik mag ook een traantje laten en.. snap je wat ik bedoel?
- I 104 Ja ik snap het..
- R105 Dat raakte me zo ik vond het aan de ene kant heel mooi en aan de andere kant had ik zoiets van o die familie weet je wel..
- I 106 Het was ontroering en meeleven denk ik.. ook meegevoel wat je had..
- R 106 Ja ja.. en toen zei .. het was .. ik heb ook gewerkt met andere collega's hier op de afdeling hè.. er zijn een aantal jaren terug nieuwe collega's gekomen.. maar toen kreeg ik wel van iemand te horen dat ik niet professioneel bezig was.. eh.. ik zeg.. nou ik ben ook een mens hoor ..enne ..ja ik kon mijn tranen ook niet binnen houden ..ik denk .. ja.
- I 107 Als iets je zo raakt is dat een teken dat je ook gewoon mens bent ..
- R 107 Ja toch.. of niet ik ben geen machine.. maar toch.. terwijl ik eigenlijk met diegene helemaal geen klik had of zo.. helemaal niet
- I 108 Het was even dat moment denk ik
- R108 Ja dat denk ik ja..
- I 109 Hoe vond je het dat ze zei dat je niet professioneel was?
- R 109 Nou eigenlijk niet zo erg ik had zoiets van het is mij overkomen en ja..
- I 110 Heb je dit bij anderen wel eens gezien?
- R 110 Nee
- I 111 Gebeurd ook hoor.
- R 111 Gebeurd ook ja zeker.. maar ook daar ben ik wel sterker in geworden hoor tuurlijk.. je leert er ook weer van ja
- I 112 Ja je leert van je eigen ervaringen die heb je ook nodig om te voelen wat je toen voelde en ja dat mocht ook en dat mag nog steeds maar je weet nu ook hoe je daar mee om kunt gaan.
- I 113 Nou R. ik vind het fijn om zo van je te horen.. ik denk dat we het nu ook moeten afronden.. het is al bijna kwart voor drie
- R 113 Echt.. dat gaat snel hè?
- I 114 Ja die drie kwartier is zo om.. ik ben er gewoon heel blij mee dat je dit wilde doen en dat je je ook zo hebt laten zien.. ik vond het heel mooi hoe je ook je eigen gevoel daarin durfde te tonen.. dat is gewoon het waardevolle van mensen .. je mag laten zien wat je voelt..
- R 114 Ja vind ik ook..
- I 115 En je mag er over praten.. iedereen heeft daar zijn eigen manieren in maar.. dat uniek en dat kan ook .
- [...]

Interview 3 Gereduceerde tekst

Code DM450318

Datum en tijd: 15-03-2013 11.15- 11.50 uur
Respondent: B, verzorgende niveau 3 op somatische afdeling
Leeftijd: 22 jaar
Locatie: kantoorruimte
Religie: Ned. Herv. van huis uit, niet praktiserend

Inleiding

Over de opname van het gesprek, de duur, en wat de bedoeling van dit interview is.

- I. 1 B. hoe lang werk je al in de zorg?
- R.1 Ik ben in 2008 begonnen met de opleiding dus al weer vijf jaar
- I. 2 En heb je de opleiding op niveau 3 gedaan?
- R2 Ja niveau 3 heb ik gedaan.
- I 3 Hoe vond je de opleiding?
- R3 Qua praktijk vond ik het makkelijk maar met de theorie had ik wel wat meer moeite, vooral op schrift zeg maar dat je van alles uit moet typen... maar verder..
- I 4 De praktijk ging dus goed?
- R4 Jaaa!
- I 5 Wat vind je leuk in de praktijk.. in je werk?
- R5 Ja.. gewoon het zorgen.. dat vind ik leuk! Aandacht besteden aan mensen.. dat wordt nu wel minder natuurlijk omdat het gewoon hartstikke druk is maar eh ja dat vind ik het leukst en ja de verpleeg-technische handelingen vind ik heel erg leuk!
- I 6 Ja? ? En dat ligt je ook wel?
- R6 Ja zeker ja dat ligt me wel
- I 7 Je zei ook het zorgen vind ik leuk.. kun je zeggen wat voor jou goede zorg is?
- R7 Ja dat je eh..eh de mensen met wassen bijv. dat je gewoon lekker een praatje maakt en de zorg kan geven die ze vragen.. dat is momenteel wel lastig want het moet allemaal snel snel snel dat gaat me soms wel.. dat vind ik soms wel heel jammer
- I 8 Is dat veranderd de afgelopen tijd?
- R8 Ja. ..Gewoon nu ook met beademingen ..en de mensen worden zelf ook.. hebben meer zorg nodig, je hebt minder personeel dus eh
- I 9 Dat heb je dus zien veranderen in de vijf jaar dat je nu in de zorg zit..
- R9 Ja
- I 10 Maakt dat ook dat je zegt dat je minder kunt doen dan je zou willen?
- R10 Ja.. het wordt allemaal zo onpersoonlijk vind ik soms.
- I 11 Je noemde net al dat je het fijn vind om tijdens het wassen even een praatje te kunnen maken, vind je dat belangrijk?
- R.11 Ja dat vind ik wel belangrijk want je merkt ook wel.. de mensen kunnen met de medebewoners niet altijd praten en soms zijn het ook gewoon privé dingen..en als het dan druk is ja..
- I 12 Wat voor soort dingen bespreek je, met bewoners?
- R12 We hebben een meneer die wil eigenlijk heel graag naar huis maar dat kan gewoon niet.. dat is onmogelijk..zijn vrouw heeft ook COPD, hij dan ook.. en dat zijn toch twee dingen hè, dat

- vind hij moeilijk om over te praten..ja en dat leg je ook niet zo gauw bij een medebewoner neer..
- I 13 Vind je dat ook jouw taak?
- R13 Ja dat vind ik wel, dat hoort wel bij het zorgen...Kijk het is niet alleen lichamelijk hè maar ook eh , hij wil ook graag wat van jou horen..
- I 14 Ja ja dat is fijn dat je dat zegt want daar gaat ook eigenlijk dit onderzoek over..het gaat met name over hoe je omgaat met vragen van mensen die niet fysiek zijn, die niet direct op lichamelijke klachten gebaseerd zijn maar meer op andere aspecten, en dat worden dan levensvragen genoemd of zingevingvragen ik weet niet of je die termen kent?
- R14 Ja.. levensvragen, ja.. maar wat bedoel je daar precies mee?
- I 15 Zou je iets kunnen bedenken wat een levensvraag zou kunnen zijn?
- R15 Ja ik heb eh ..ja, dat is volgens mij anderhalf jaar geleden... toen vroeg iemand aan mij eh., die gaf gewoon aan aan mij 'ik heb geen zin meer in het leven' en eh dat was haar ook wel eerder gevraagd,..enne ze had ook zwaar COPD, was helemaal uitbehandeld...had allemaal bijdingetjes en toen dacht ik.. ja dan moet ik daar toch werk van maken..nu geeft ze het aan....
- I 16 En wat heb je toen gedaan?
- R16 Ja, ik heb rustig gepraat en ze was heel emotioneel en vond het vervelend voor de kinderen dat ze die dan achter moest laten .. ik zei .. maar er komt een keer een tijd hè... of het dan nu is of over een half jaar... voor haar maakt het dan niet zoveel uit..dus toen heb ik meteen de arts gebeld en met drie dagen was het ook gebeurd..toen ging het heel snel..ja toen gaf ze zich ook over...en we hebben haar in slaap gebracht en gewoon morfine.. ja en als ze zich dan over geeft dan gaat het ook wel heel snel..
- I 17 Je zei dat voor haar de zin van het leven er niet meer was?..
- R17 Er kwamen ook allemaal dingen bij, het was allemaal pijnlijk, de benen..daar kwam alleen maar vocht uit en..
- I 18 ja .. hoe was dat voor jou?
- R18 Ja ik had het.. eh, ja dat klinkt misschien heel gek maar ik vind dat mooi om te doen..met..eh.. .. mensen afleggen vind ik ook heel mooi.. gewoon de laatste stukjes zorg.. het begeleiden.. dat vind ik wel heel leuk om te doen.
- I 19 Begeleiden is ook echt zo iets wat van je zelf uit gaat hè, je hebt geleerd hoe je een wond moet verzorgen of hoe je iemand moet wassen maar begeleiden is heel moeilijk om te leren..
- R19 Ja.. dan gaat het erom hoe je er dan zelf in staat hè.. hoe je het voelt.. nou ja daar heb je dan wel vrede mee, als iemand zo ver is dan..ja...
- I 20 je vroeg net ja.. levensvragen ..wat zijn dat dan precies.. nou dit was echt een hele zware hè?
- R.20 ja..nou!
- I 21 Luister je ook wel eens naar het levensverhaal van mensen?
- R21 Bedoel je wat ze mee hebben gemaakt? Ja. Ja.
- I 22 En..ontdek je daar wel eens dingen in waar je dan over praat?
- R22 Eh nee dat heb ik eigenlijk nog niet echt..ik kan niet zo wat bedenken.
- I 23 Je noemde net al die meneer die nu eigenlijk graag naar huis wil..zijn vrouw is ziek.. dat is voor hem natuurlijk een hele moeilijke situatie...
- R23 Ja.. voor hem is dat hartstikke pijnlijk..
- I 24 En voor haar denk ik ook?
- R24 Ja.

- I 25 Hoe kun je dan helpen? Soms sta je machteloos hè en dan heb je geen antwoord op bepaalde vragen.. hoe ga je daar mee om?
- R25 Ja ik heb het hem gevraagd.. en ja omdat zij nu ook nog thuis is.. ..eh.. kunnen jullie niet samen ergens heen..dat je dan toch ergens samen bent hè ..maar dat wilden ze dan ook niet.. ja hij gaat zo vaak mogelijk naar huis..
- I 26 Dan sta je een beetje met je rug tegen de muur hoor ik..
- R 26 Ja dan weet ik niet wat ik moet doen.. nee..
- I 27 Hoe voelt dat?
- R27 uhm ja als je hem dan heel emotioneel ziet ja dan denk je wel van hè. Moet dat nou..moet dat nou zo..is er geen andere oplossing voor.. maar nee ik kan me daar wel eh...
- I 28 Praat je daar dan over met hem?
- R28 Ja.. het is niet zo dat ik dan zelf dan ..eh nee...
- I 29 Dat is wat je net ook al zei.. het extra van de zorg..toch het contact met mensen... en soms doordat iemand ziek kunnen ook deze moeilijk levensvragen ontstaan.. je had het net ook over die mevrouw die de zin van het leven niet meer zag. Er zijn ook mensen die misschien doordat ze hier zijn..zich ook gaan afvragen..
- R29 *Valt in:* wat doe ik hier..ja zo is het..
We hadden laatst nog een mevrouw.. ja dat is ook wel weer..een jaar geleden.. die mw. was nog heel jong..ik geloof iets van 54 of zo..die had ook een euthanasieverklaring..en zo kwam ze hier ook binnen ze heeft altijd rondgereisd in buitenland en dan denk ik ook..die was eh.. lichamelijk kon ze bijna niets zien.. niets horen.. en ja dan heb ik daar ook vrede mee..als je daar zelf over kunt beslissen..maar sommige mensen hebben het daar ook moeilijk mee met het geloof. Daar moet je ook rekening mee houden..vooral op de afdeling.
- I 30 Kun je daar iets meer over zeggen?
- R30 ja dat je toch mensen hebt eh..die wat ouder zijn.. die daar toch moeite mee hebben..Ja omdat het misschien verkeerd is of zo...
- I 31 Hoe is dat voor jou.. ben jij gelovig?
- R31 Ik ben wel Nederlands Hervormd maar ik doe er niets mee.
- I 32 Je hebt wel van thuis nog iets meegekregen?
- R32 Ja ik heb wel iets meegekregen maar niet zo heel veel...nee
- I 33 Hoe is het dan voor je als je merkt dat iemand behoefte heeft aan een gesprek over het geloof, kun je dat.. ..wat ga je doen als iemand bijv. zegt ik 'weet niet meer wat de bedoeling van mijn leven is.. wat God met me wil' Hoe ga je daar mee om.
- R33 eh...ja dat is een hele goeie vraag... ja .. ik zou eerst zelf eh..vragen maar wat wil je zelf..wat voel je.. hoe zie je dat voor je en ja dan ook misschien de GV-er een keer vragen om langs te komen.
- I 34 Je zou er dus wel op in gaan?
- R34 Ja ...ik zou niet denken van ik heb dit gehoord en ik doe er niets mee.
- I 35 Je signaleert wel dat er een vraag ligt waar je iets mee moet doen..
- R35 Ja ja...
- I 36 En als iemand aan je vraagt 'B. zeg eens wat vind jij er nou van' .. hoe geef je dan je mening?
- R36 Nee dan zeg ik: 'ik kan daar geen mening over geven..want stel dat ik iets vind en dat ze het dan ook zo opnemen.. dat zou ik heel erg vinden..nee daar zou ik geen mening over geven
- I 37 Dat zou je heel erg vinden zeg je..wat bedoel je daar mee

- R37 Ja ik denk dat wanneer iemand bijv. dan zelf geen besluit kan nemen en als ik dan iets zou zeggen wat een doorslag zou geven.. van of ze het helemaal anders aan willen pakken of.. en als dat dan tot de dood zou lijden.. bijv. dan zou ik het wel heel erg vinden als ik dan de doorslag heb gegeven.
- I 38 Dan heb je het over euthanasie?
- R38 Ja..
- I 39 Ja dat begrijp ik .. je zei al dat je vind dat die vragen toch ook bij jou zorg horen..bij de directe zorg.. wat zijn jouw kwaliteiten om juist die extra zorg te kunnen geven?
- R39 Ja wat ik wel eens van collega's hoorde in het begin van mijn opleiding, met de laatste zorg en zo, dat ik beter eh.. dat ik meteen weet wat ik moet zeggen..en ik ben dan ook vrij rustig.
- I 40 Je hoort dus van je collega's terug dat je de goede dingen zegt?
- R40 Ja.. dat spoort me ook aan om dan als iemand bijv. is overleden.. te zeggen.. zal ik het maar even doen..
- I 41 Is dat echt iets wat bij jou past?
- R41 Ja..vind ik wel ja
- I 42 Hoe oud ben je B?
- R42 22
- I 43 Zo zeg.. en dan dit zo al kunnen..dat vind ik wel heel bijzonder...
Heb je nu ook het gevoeld dat de zorg echt wel helemaal jouw werk is?
- R43 Ja.. helemaal!! Ja..ja helemaal!!
- I 44 B. als mensen het hebben over de zin van het leven hè dan hebben ze het ook vaak over wat dan zin geeft of wie hun zin geeft.. hoe is dat voor jou.. wat zou nu de zin van jouw leven zijn als je dat zo zou kunnen zeggen?
- R44 Ik vind het altijd heel prettig om samen met iedereen te zijn.. gewoon het samen zijn.. dat vind ik dat geeft me een goed gevoel, mensen om me heen..
- I 45 Is dat ook zo in je werk?
- R45 Ja.. daar heb ik ook mensen nodig.. ik zou echt niet alleen kunnen werken..
- I 46 Dus ze zouden je hier niet in dit kantoortje neer moeten zetten?
- R46 Nee.
- I 47 Je bent echt een mensen mens dus.
- R47 Ja inderdaad..
[...]
- I 49 Soms zitten mensen met iets maar kunnen ze dat niet uiten.. hebben ze geen woorden..
- R49 Ja dat klopt..maar dan zie je de blik.. je voelt spanning dat er iets is..
- I 50 Kun je daar iets meer over vertellen?
- R50 Ja eh.. we hebben ook een mw. die is soms heel gesloten en als er wat uit komt dan komt alles tegelijk..en dan is ook alles negatief maar de kunst is dan om te kijken als je een keer wat aan haar ziet dat je ook vraagt is er wat is er met je aan de hand en dat je dan ook probeert door te vragen, want ze zegt heel vaak nee er is niks..maar uiteindelijk als er dan de laatste druppel.. ja dan barst de bom..en dan komt er een heleboel..
- I 51 Je zegt ik zie dat aan haar, je vraagt door... heeft ze dan ook bepaald gedrag wat je ziet?
- R51 Ja ze is dan heel fel, kortaf .. dat gedrag ja.. maar ook heel vaak gewoon haar houding..
- I 52 Dan heb je dat dan ook vaak wel goed gezien?
- R52 Ja..maar je kunt er niet altijd wat mee....maar dat is ook de aard van het beestje denk ik (lacht)
- I 53 Ja.. dat heb je met levensvragen ook hoor.

- R53 Ja inderdaad.
- I 54 Soms zijn er vragen waar ook geen antwoord op is hè? Als iemand aan je vraagt ‘waarom moet ik zo lijden’?
- R54 Ja maar vaak krijg je dan ook wel te horen.. van je bent nog zo jong.. wat weet je ervan. kijk..dat is ook zo je bent nog hartstikke jong en als ze dan wat ouderen bijv. op de afdeling zien dan ja....maar mij maakt het niet uit.
- I 55 Merk je dat.. dat bewoners toch vaak iets meer aan een oudere vragen?
- R55 Ja..toch wel ja
- I 56 Maar jij krijgt gaandeweg ook ervaring.
- R56 ja daarom..
- I 57 We hadden het over het levensverhaal waar gebeurtenissen in kunnen zitten waar mensen vaak op latere leeftijd last van kunnen krijgen..dat er iets gebeurd is bijv. een kind wat overleden is...heb je daar wel eens mee te maken gehad dat je bijv. een verhaal kreeg wat je erg raakte?
- R57 Ja .. ik sprak een mevrouw die vertelde van de week dat haar kleinzoon kanker heeft..en dan denk ik van uhhh (maakt schrikbeweging), daar krijg je gewoon kippevel van en dan zie ik dat zo’n vrouw het daar zo moeilijk mee heeft... en dan ..dat is ook niet altijd leuk,
- I 58 Wat zeg je dan op zo’n moment?
- R58 Ja.. dan blijf ik gewoon rustig bij haar zitten en dan.. ja gewoon even aandacht geven. Het hoeven geen woorden te zijn hoor maar gewoon even de hand vasthouden...ja.
- I 59 Het lijkt een natuurlijk gevoel als ik je zo zie... even er bij zitten en luisteren, laten merken dat je er bent. Je noemde het al eerder, de tijdsdruk, je merkt dat deze mw. bijv. even veel tijd van je vraagt..maar ondertussen weet je
- R59 (valt in) dat er nog tien anderen geholpen moeten worden
- I 60 Hoe doe je dat?
- R60 Ja.. hoe kan ik dat uitleggen.. ik werk meestal een paar dagen achter elkaar..en dan denk ik hè.. dan geef ik die mw. vandaag een beetje aandacht en dan morgen wat minder en dan weer een ander..als je vaker werkt dan kun je dat zo doen..zo doe ik dat meestal. Ja ik kijk wel een beetje van die heb ik vandaag gauw gedaan..ja ..dat klinkt heel vreselijk maar...
- I 61 Dus je plant dat als het ware, Is dat een manier die jou helpt?
- R61 Ja. ja eigenlijk wel.
- I 62 als dan die ene mw. gisteren veel aandacht van je gehad heeft..maar ze is vandaag weer helemaal in tranen, wat doe je dan
- R62 Ja dan zou ik daar ook niet onderuit kunnen hoor.. nee vanzelf niet.
- I 63 En stel dat het in de late dienst is..je bent met minder mensen..je collega’s lopen zich het lazarus..hoe doe je het dan?
- R63 Ja ..dan zou ik het toch nog doen denk ik..dan loop ik daarna ook wel een stapje harder..want ja.. de mensen hebben al weinig..en als je dan ook nog denkt van nou..laat maar..dat zou echt niet goed voelen.
- I 64 Dat zijn vaak dilemma’s hè.. je moet dan een keuze maken en dan kies je op basis van wat je op dat moment zelf
- R64 (Valt in) wat je gevoel is hè, daar eh ..ja zo handel je dan.
- I 65 B. kun je ook zeggen waar je zoal met bewoners over praat als je bijv. aan het wassen bent?
- R65 Kleinkinderen, of ze lekker geslapen hebben, een beetje per persoon verschillend..
- I 66 En is het ook afhankelijk van of je ze al wat langer kent?

- R66 Ja dan praat je wat makkelijker en dan weet je wat meer ook van de mensen en dan vertellen ze ook wat meer.
- I 67 Wat zou jij, want je bent nu vijf jaar bezig, wat zou jij nodig hebben of wat zou je helpen om met die levensvragen, die moeilijke dingen toch soms, beter om te kunnen gaan.
- R67 Soms denk ik van eh dat krijg je niet in je opleiding en dan denk ik.. dan kom ik hier .. en ja soms vooral als je nog heel jong bent.. dan komt er ineens zo'n vraag op je af.. of mensen zijn heel emotioneel, ja wat doe je dan precies, daar moet je ook weer ingroeien maar als je een betere ondergrond hebt, dan gaat het misschien ook wel makkelijker. En misschien een keer een bijscholing of zo.
- I 68 Ja, dat zijn best dingen die inderdaad ook goed kunnen als daar behoefte aan is of dat je dan een soort intervisie doet of zo?
- R68 Ja! Inderdaad!! Dat je er ook met anderen over kunt praten.
- I 69 Hoe is dat bij jullie op de afdeling? Je vertelde dat er verschillende leeftijden zijn en collega's met meer ervaring dan anderen, hoe praten jullie daarover?
- R69 Ik voel me altijd wel eh..ik voel me altijd wel heel erg geroepen om als je dan tijdens de overdracht krijgt van nou die was verdrietig of die heeft slecht geslapen, dan toch wel even te vragen van maar hé waardoor heb je dan slecht geslapen, dat wel.
- I 70 Dus daar ga je wel op in?
- R70 Ja dat zeker wel ja dat is niet voor niets ..toch?
- I 71 Ja.. In de overdracht is er dus wel aandacht voor deze aspecten..dus niet alleen over 'die mw. heeft een plekje aan de stuit' of andere lichamelijke dingen maar ook wel hoe iemand zich voelt?
- R71 Ja of hij heel emotioneel is of juist bijzonder goed vandaag... dan
- I 72 Dat is wel belangrijk dat je een beetje beeld krijgt en dat de anderen dat ook doorgeven hoe iemand in zijn vel zit.
- R72 Ja inderdaad want dan kun je de zorg ook beter overnemen.
- I 73 Je noemde net ook al even de geestelijk verzorger, wordt vaak gezien als de dominee..
- R73 (Lacht) ja de dominee ja..
- I 74 terwijl ze ook voor veel andere dingen ingeschakeld kan worden..dus wat je noemde over bijscholing daar zou de gv-er ook een rol in kunnen spelen hè, in een stukje deskundigheidsbevordering..
- Goed , we gaan gewoon straks kijken wat er in deze gesprekken uitkomt hè en wat jij ook al zegt 'ik zou best de behoefte hebben om er wat meer van te weten'..?
- R74 Ja ..dat je wat dieper kunt graven bijvoorbeeld en dat je denkt van dat heeft daarmee te maken of dat is een stukje van haar achtergrond,
- [...]
- I 76 Nog even iets anders, je zei ik ben Ned. Herv. En er zijn toch nog wel mensen op de afdeling die naar de kerk gaan begreep ik, ken je hier ook het stiltecentrum?
- R76 Ja, ja, ik heb er nog nooit iemand heen gebracht..
- I 77 Maar je weet dat het er is.
- R77 Ja ik weet dat het er is en ik ben er ook wel eens wezen kijken ja, het ziet er mooi uit, heel mooi.
- [...]
- I 80 Kun je ook vertellen wat je van leidinggevende verwacht qua ondersteuning
- R80 Nee eigenlijk niet.

- I 81 Heb je wel eens het gevoel dat je aan je grenzen komt? Dat je bijv. denkt van oei nu weet ik het echt niet meer?
- R81 *Denkt na..* Nee.. niet echt ik kan zo even niets bedenken tenminste
- I 82 Kun je je indenken wat je zou doen als het wel zo zou zijn?
- R82 Als het over mijn grenzen gaat dan eh zou ik dat ook aangeven, gewoon duidelijk zijn..
- I 83 Ook bij bewoners?
- R83 Ja..dat zijn ook mensen, ik bedoel ja dat zou ik wel doen.
- I 84 We hebben het over gedrag gehad, signalen die je ziet als iemand niet lekker in zijn vel zit, zoals die mw. die nu in de isolatie ligt, hoe is dat om die zorg aan iemand te verlenen die geen kant op kan?
- R84 (hartgrondig) dat gaat me aan mijn hart!! Ja dat vind ik heel erg! 2 x Ja gewoon, ze hoort al niks, ziet ook vrij weinig en dan sta je ook nog in zo'n pak..ze weet nu eh ze ziet aan de ogen wie je bent maar daar heb je ook alles mee gezegd, ze kan geen gezichtsuitdrukking zien hè en je stem hoort ze bijna niet dus wat ze ziet is een masker en een paar ogen, dat vind ik heel erg.. dan denk ik ook als je toch zo dood moet gaan. Dat lijkt me toch vreselijk.
- I 85 Je zegt ik vind het erg, wat doet het met je zelf?
- R85 Ja ik denk moet dat dan, moet dat dan zo? Op die manier? Ik bedoel ik weet dat de risico's voor de MRSA voor haar heel hoog zijn maar wat kies je dan, dat iemand er misschien wel aan dood gaat op de een of andere manier of dat je haar nog gewoon de zorg kan geven voor zolang het duurt en als ze MRSA krijgt ja jammer dan.
Ja dat is dan de moeilijke vraag.. dat is zo lastig. Waar heeft iemand dan nog het meeste aan?
- I 86 Ja wat is voor haar de waarde van haar leven dan in deze situatie..
- R86 Ja, en hoe geef je haar nog de laatste mooie maanden , jaren ja..
- I 87 Is dat iets waar jullie in het team ook over praten?
- R87 Nee nee, ja er wordt wel gezegd dat ze het dan ook zielig vinden in ieder geval, maar..
- I 88 Het raakt jou behoorlijk zie ik, het doet je echt veel..
- R88 Ja ik vind het echt zielig en dan doe ik wat ik kan voor haar, ik doe het heel uitgebreid.. zie ook altijd als ik een paar dagen niet geweest ben hoor, dan heeft ze ook overal weer haartjes en de huidis niet goed verzorgd maar daar besteed ik dan veel aandacht aan dat vind ze ook fijn.
- I 89 Herkent ze je wel?
- R89 Ja, dat wel
- I 90 Ja je hebt ook sprekende ogen en ik denk ze dat ook wel ziet en je daaraan ook wel herkent?
- R90 (Lacht,) ja dat ziet ze altijd wel..
Maar ja ik vind dat toch heel moeilijk, want ja, wat is dan nog de kwaliteit van het leven hè?
Dan sta je daar soms met je mond vol tanden.
[...]

Code	DM450317		
Datum:	18-03-2013 11.00-11.45 uur		
Respondenten:	1.	L. verzorgende niveau 3	32 jaar
	2.	C. helpende niveau 2	58 jaar
	Beiden van psychogeriatrische afdeling		
Locatie:	Kantoorruimte		
Religie:	L.	geen, wel christelijk opgevoed	
	C.	Ned. Herv.	

- gedaan..en toen kwam er hier een plekje vrij op R en toen ben ik weer terug gegaan naar het Zonnehuis en dat bevalt prima. Zeker.
- I.7 Je hebt dus ook al een heleboel ervaring?
- R.C7 Ja al vanaf 1990 is al wel een hele tijd maar omdat de ambitie er toch wel is..Ja lukt het nog steeds.. ik vind het nog steeds prettig om hier te werken en met de cliënten om te gaan , te begeleiden,
- I.8 Met name dat laatste daar gaat het eigenlijk om hè?
- RL/C8 Ja zeker..
- I.9 Begeleiden is een woord wat wel heel breed is..wat versta jij precies onder begeleiden?
- R.C9 Eh Nou ja .. waar dit gesprek dan ook over gaat.. de levensvragen..de levensloop van de mensen is heel belangrijk..hoe je iemand kan begeleiden in verdriet..en hoe je daar zelf tegenover staat en in staat..je gevoel tot uiting brengen..dus dat is wel heel belangrijk bij deze cliënten..ook als ze hier net komen dat mensen zich angstig voelen en naar buiten willen ja..tegendraads zijn omdat ze denken dat ze vastgehouden worden en niet begrijpen waarom ze opgenomen zijn.. dus ja dat is eh ..dat vind ik wel een heel boeiend aspect..laat ik het zo zeggen.
- I.10 Ja ik zie het ook aan je.. het is echt waar je hart bij is denk ik hè?
- R.C10 Ja zeker.
- I.11 Dat is ook mooi als je zo je werk kunt doen hè?
- R.C11 ja helemaal ja..
- R.L11 ja zeker weten want het soms wel heel moeilijk ook met sommige zorgvragers die begrijpen het ook echt niet en dan leg je het op verschillende manieren uit ja dan is het soms best wel eens lastig van hoe kun je iets duidelijk maken dat is ook het boeiende eigenlijk om het de bewoners zo prettig mogelijk te maken want ja het is natuurlijk nooit fijn om opgenomen te worden op een plek waar je eigenlijk niet wil wonen.. je wil eigenlijk allemaal naar je eigen huis.. want daar hebben ze het ook allemaal over vooral als ze in het begin hier wonen: “ik wil naar mijn huis toe” en dat is best wel soms best wel heel moeilijk om te zien. “U woont hier nu en u kan niet alleen in uw huis wonen”,.. maar ja het is wel heel belangrijk dat je ook wat achtergrondinformatie van de bewoner weet..dat je een beetje kan inspelen op van hoe is het vroeger thuis gegaan..daar een beetje uit kunt afleiden met fotoboeken of zo wat ... dat is ook wel heel erg mooi.
- I.12 Weet je daardoor ook een beetje hoe ze geleefd hebben?
- R.L12 Ja precies want als ze zo binnen komen dan weet je eigenlijk nog niets van de bewoner en dan is het wel fijn als ze ook het levensverhaal maken..over vader of moeder.
- I.13 Wie maken die levensverhalen?
- R.L13 De kinderen..ja dat vragen we ook altijd bij de opname zo van wilt u een verslag schrijven over hoe ze vroeger hebben geleefd en wat voor werk ze gedaan hebben, uit wat voor soort gezin ze komen.. en dat zijn gewoon vragenlijsten waar ze zo antwoord op kunnen geven.. het is niet zo dat ze alles uit hun hoofd moeten doen zo van wat wordt er dan verwacht wat op papier moet staan maar gelukkig is daar een lijst van.
- I.14 Ja dat is dan wel heel makkelijk vooral als de bewoner het niet meer kan vertellen dan ga je zoeken van wat kun je doen en hoe kun je dat doen.
- R.C14 ja ...hoe kan ik die bewoner benaderen ook als ze opstandig zijn of verdrietig en als je dan het een en ander van die levensloop weet dan kun je daardoor vaak een bepaalde snaar mee raken waardoor ze of juist rustig worden of helemaal in de put raken maar dat je altijd dan in hun

- nabijheid bent en de tijd neemt om dan een gesprek met ze te voeren en ze proberen op hun gemak te stellen.. als ze bepaalde hobby's bijv. hebben ..dat je daar over gaat praten met ze en dat je dan ziet van o kijk zij weet daar iets van of eh ja dat er dan een klik is. Dat merk je best wel.. of onder de douche.. ik zeg vaak ik zing ook altijd thuis onder de douche.. ja maar dat werkt best wel en dan hebben ze weer een bepaalde herkenning en sommige mensen ook als ze juist op dat moment verdrietig zijn die beginnen dan zo spontaan mee te zingen..Ja dat is dan best wel dat je denkt van ja. Dan heb je een snaar geraakt van eh waardoor ze dan ook weer op andere gedachten komen.. en dan doorbreek je dat ook dus dat is best wel belangrijk.
- I.15 En als iemand nou heel stilletjes in een hoekje zit wat doen jullie dan?
- R.L15 dan ga je naar die bewoner toe en maak je een praatje zo van hoe is het met u en dan komt vaak al wel een heel verhaal zo van dat ze verdrietig zijn of dat ze tevreden zijn.. sommige bewoners zitten ook heel tevreden alleen , ze vinden het ook wel fijn om alleen te zitten.. lekker rustig ja.. niet iedereen vindt het fijn om altijd in de drukte te zitten dus dat is ook wel goed maar het is natuurlijk niet zo dat ze dan helemaal vereenzamen omdat niemand er naar om kijkt.. dat gebeurt dan niet .. daar moet je natuurlijk wel rekening mee houden want voor hetzelfde geld denken ze van o die zit daar lekker rustig en ze vindt het prettig alleen.. dat ze niet daardoor dan helemaal vereenzaamt.
- I.16 Daar heb je ook aandacht voor?
- RCL16 ja ja zeker (beiden)
- I.17 En hoe gaan jullie om met onrustige bewoners? Je noemde al door iets vanuit het levensverhaal te benoemen waardoor ze al wat afgeleid kunnen worden?
- RC.17 Ja en zoals met dat zingen nou dan komt er soms van : “ik heb ook op een koor gezeten en ja ik heb er heel lang opgezeten en ik ging altijd met veel plezier er naar toe” en dan beginnen ze zelf te vertellen en ja dat werkt meestal best wel.
- I.18 En hoe is het niveau bij jullie op de afdeling?
- RL.18 Ja verschillende fasen de een zit in de beginfase dat is dat ze er net zijn en weer weg willen ..naar huis willen .. en we hebben natuurlijk ook fase 4 dat is dat ze erg in zichzelf gekeerd leven.. het is allemaal verschillend ,.. dus de verschillende fases hebben we allemaal.. bij ons op de afdeling..
- I.19 En daar gaan jullie allemaal mee om, er is geen verschil.. in die zin dat de een de verzorging doet bij de mensen in fase 4 of zo
- RL.19 Nee . nee hoor daar is geen verschil
- I.20 Dus iedereen kan alles .. dat maakt het denk ik ook wel weer heel afwisselend.
- RC.20 ja.. ja zeker en daar praten we ook geregeld met elkaar over..als verzorgenden over een bepaalde bewoner ..dat we zeggen die gaat van fase twee naar fase drie ..en ja dan kom je weer andere dingen tegen waarvan je zegt misschien kunnen we die dan toch beter zo benaderen of op die manier benaderen..want ja het is natuurlijk wel een heel andere generatie die bij ons op de afdeling zit.. ja daar moet je ook rekening mee houden.
- RL.20 en mochten we er zelf niet uit kunnen komen dan kunnen we altijd K. inschakelen. Dat is de psycholoog van onze afdeling en die helpt dan mee denken en dan komt er ook een verslag uit over wat is de beste benaderingswijze en wat zijn handvaten eigenlijk die we nu kunnen gebruiken.. dus dat is ook altijd wel heel prettig dat we haar ook achter de hand hebben dat we haar kunnen inschakelen..
- I.21 [...]

Je noemde het overleggen.. dan heb je het ook over een MDO? (=Multidisciplinair overleg)

- RL.21 ja, dat hebben we tijdens het Zorgleefplan overleg.. dan zitten we met de familie en met de arts om de tafel en evt. ook met de psycholoog.. of maatschappelijk werk en dan ga je ook alles doorspreken met elkaar zo van goh in welke fase zit vader of moeder en dan kun je daar ook nog eens met elkaar overleggen ..ook over hoe de familieleden het eigenlijk ervaren.. dat is ook heel belangrijk dat die er ook in betrokken worden..
- I.22 Ja want die hebben het vaak ook heel moeilijk denk ik vooral in het begin.. Hebben jullie ook regelmatig familiegesprekken dan of alleen tijdens die ZLPO?
- RL.22 Ja sowieso twee keer per jaar en ook tussendoor als de familieleden op bezoek komen dan maak je toch altijd een praatje met ze vind ik tenminste..altijd wel belangrijk zodat je toch altijd wel contact met elkaar hebt. En als er tussendoor wat is dan bellen we gewoon de familie op met er is iets aan de hand of ik heb een vraag .. ja dat je dan gewoon even contact met elkaar zoekt.
- I. 23 Ik hoorde je net al even iets zeggen over tijd C. als er tijd is dan.. maar hoe is het bij jullie.. hoe voelt het om tijd voor bewoners te hebben?
- RC.23 ja in deze tijd is het best wel moeilijk maar eh je moet gewoon niet vergeten dat je er gewoon tijd voor moet maken..dat staat gewoon voorop en ja de ene dag gaat dat beter als de andere dag maar ook al stapelt het zich dan op voor die dingen moet je gewoon tijd maken en denk je van dan ligt dat maar gewoon langer..dat wacht wel dat is geen levend iets wat daar ligt maar diegene die daar zit en die geholpen moet worden daar moet je gewoon.. dat is gewoon prioriteit 1!
- I. 24 En die keuze die maak je gewoon zelf?
- R. 24 Ja. Ja zeker (beiden)
- RL.24 het scheelt je bent ook met elkaar .. als je er maar met z'n tweeën loopt dan is het natuurlijk ook wel weer .. kijk natuurlijk heb je de ene dag soms iets meer tijd voor bewoners dan de andere dag.. dat ligt er ook maar net aan, soms heb je gewoon zoveel tegenslagen..jan moet je het soms iets korter houden dan je zelf wil maar ja dan ga je .. op een ander moment geef je dan weer wat meer aandacht.. dus dat is wel belangrijk dat je er bent voor de bewoners.. als ze je nodig hebben..dat die hulp wel biedt aan ze.. dat is heel belangrijk.. en ja wat C. zegt; dan laat je de was maar even liggen of de spoel of wat ook .. ja het is een 24 uren bedrijf dus dat komt later wel weer.. je moet gewoon schuiven daarmee want de bewoner is gewoon veel belangrijker.
- I.25 Het er zijn dat hoor ik jullie allebei zeggen dat dat heel belangrijk in jullie beroep is.
- R.25 Unaniem: ja, ja
- RC.25 en een goed communicerend team dat is ja.. als het onderling ook met collega's klikt dan loopt het eigenlijk altijd , dan zal er niemand zijn die bijv. zegt van waarom ga je daar zitten of zo..we hebben wat dat betreft een heel fijn team..dat is ook een van de belangrijkste dingen..
- I.26 Stel dat er een keer wat is, dat er toch wat wrevel of zo is wat doen jullie dan?
- RL.26 dan maak je dat bespreekbaar met mekaar ... zo van goh heb je even en dan ga je samen even apart zitten en dan vraag je is er wat aan de hand of hebben we iets fout gedaan of wat dan ook .. zeg het maar gewoon eerlijk..
- RC.26 eigenlijk komt dat bij ons niet veel voor maar dat wordt in de opleiding ook wel gezegd dat je elkaar wel feedback moet geven en dat is ook de moeite waard dat maakt het open..en als je dat kunt samen als team zijnde nou dat is alleen maar goed.. dan loop je er niet mee naar huis of blijf je er mee zitten..dat is dus ook niet de bedoeling want dan krijg je wel een andere sfeer..

- I.27 Ja dan gaat het eigen leven leiden..
- RC.27 Ja en dat gaat dan weer ten koste van de bewoners hè en dat is niet de bedoeling!
- I.28 Een goed team zeg je ...kun je daarin ook gewoon de dingen zeggen die je belangrijk vindt?
- RL.28 ja.. want de bewoners merken ook alles aan je dus als je niet goed in je vel zit merken de bewoners dat heel erg aan je en die reageren daar dan ook weer heel erg op dus daarom is het wel heel belangrijk dat je alles goed bespreekbaar maakt..met je collega's
- I.29 Stel dat jij bijv. moe bent of denkt ik heb mijn dag niet... dan voel je dat de bewoner dat aan je zou kunnen merken?
- RL. 29 Ja dat merken ze wel aan je.. dat krijg je vaak wel terug van eh (ik zelf niet zo hoor maar) dat je dan wat norser bent dan krijg je dat wel weer terug van de bewonerswant dan willen ze zelf ook niet meehelpen of meewerken..dan reageren hun daar dan ook weer op en dat merk je dan wel.. dus dat merkte ik met leerlingen dan wel eens zo van eh dat het dan niet lekker liep met een bewoner en met een leerling dus dat is wel heel belangrijk ook al is het dan niet je dag dat je dat niet teveel laat merken..
- RC.29 anders werkt het averechts hè.. maar we hebben ook wel eens een collega die de ADL wil doen en dat het dan bij diegene niet gaat dan ga je gewoon naar een andere collega toe en vraag je van zou jij deze bewoner misschien willen helpen want mij lukt het vandaag niet. Kijk om diegene niet nog onrustiger te maken als hij al is.. soms werkt dat.. of we laten hem gewoon nog een kwartiertje e liggen of dan gaat er een ander naar toe en dat werkt soms heel goed.. "o ben jij er"
- I.30 Als je dat met elkaar kunt oplossen is dat toch prachtig?
- RL.30 ja en dat moet ook wel met onze doelgroep hoor je moet daar wel heel flexibel in zijn eigenlijk want anders kun je niet werken met onze doelgroep.
- I.31 [...] Stel dat iemand een vraag stelt waarvan je denkt daar weet ik geen antwoord op het is een vraag over het verleden : iemand zegt o ik ben zo bang dat ik mijn hele leven verkeerd heb gedaan..wat moet ik toch doen? Dat kan ook bij jullie doelgroep voorkomen denk ik. Hoe ga je daar mee om?
- RL.31 ja.. nou sowieso een gesprek aan gaan met de bewoner van een luisterend oor bieden en dan wacht ik af welke vragen ze aan me stelt en daar probeer ik zo goed mogelijk antwoord op te geven..en kom je daar echt niet uit ja dan vraag ik of evt. de psycholoog ook wil meekijken... of met haar in gesprek wil gaan want misschien kan zij wijze woorden geven aan die mw. of meneer.. je probeert in ieder geval op een juiste manier advies te geven maar soms merk ik dat dat niet voldoende is en dan probeer ik extra hulp er bij in te schakelen. Nee ik laat het niet liggen en zal zeker stappen ondernemen want dat is wel belangrijk..
- RC.31 ja want anders komt die vraag steeds terug natuurlijk .. iedereen heeft natuurlijk zijn eigen rugzakje dus dat is best wel belangrijk om dat uit te pluizen als ze met zulke vragen komen.. want ja er kan zoveel spelen en teweeg brengen.. iemand moet zich toch wel heel veilig voelen bij ons want anders dan ja dan wordt het helemaal een obsessie en zover wil je en mag je het ook niet laten komen..
- I.32 Wat zouden voor jullie nog meer levensvragen kunnen zijn, als je zo het woord levensvragen of zingevingvragen hoort waar denk je dan aan?
- RL.32 levensvragen ja..dan denk ik toch ook gelijk aan het geloof zo van hoe sta je zelf in het leven, waar geloof je in.. denk ik hoor.

- I.33 Ja dat zijn ook levensvragen ja, maar zouden ze ook te maken kunnen hebben met een verlies, bijv. stel dat een man opgenomen wordt en zijn vrouw is thuis.. dat hij toch af en toe beseft van ik ben niet meer met mijn vrouw samen na een huwelijk van 50 jaar?
- RL.33 ze zijn dan eigenlijk gescheiden dan ja en dat is heel moeilijk voor ze
- I.34 Dan merk je eenzaamheid of verdriet en dat zijn ook allemaal levensvragen. Het is niet alleen hoe ga je om met dood en leven en sterven en geloof maar ook alles wat in een mensenleven in jou en mijn, in jullie leven speelt kan vragen oproepen van waarom gebeurt dat nou, wat moet ik er mee, waar heb ik het aan verdiend?
- RC.34 ja ..wat u net zei van man en vrouw gescheiden.. dan voelen ze zich vaak ook helemaal door hun echtgenoot of echtgenote in de steek gelaten.. dan komt er toch soms een bepaalde agressie waarvan je denkt ja.. dat is natuurlijk zo als je 50 jaar met iemand samengewoond hebt dan is dat gewoon moeilijk ..en waarom stoppen ze mij achter die deur en laten ze mij hier alleen achter.. en zij lopen er weer uit. Ja ze voelen zich dan in de steek gelaten.. ja. Je moet je dan ook wel heel vaak verplaatsen in die mensen vind ik dat is het eigenlijk helemaal ons vak daar op die afdeling .. het gevoel mee laten spelen. En laatst las ik een artikel over iemand die ook opgenomen was op een verpleegafdeling ..en ja dat vind ik ook gewoon belangrijk.. er zijn mensen en die willen.. ja dat doen wij dan gewoon hier in het algemeen.. maar die willen voor de maaltijd bidden en toen las ik in dat artikel dat het familielid van wie die vrouw opgenomen was, .. dat die zei: ‘ik moest iedere keer vragen of mijn moeder misschien mocht bidden voor het eten.’ ..dan denk ik.. nou dat vind ik echt schrijnend.. als je dat constateert dat je moeder op een afdeling komt maar daar helemaal geen rekening mee gehouden wordt dan denk ik van ja dat hoort toch wel bij je normen en waarden in het leven en het respect..
- RL.34 het is maar een kleine moeite om te zeggen kunnen we een momentje stil zijn voor de maaltijd.. dan denk ik het is maar zo even..
- I.35 En daar wil ook iedereen zich wel aan houden?
- RL.35 Ja hoor zeker..
- RC.35 we hebben een cliënt gehad.. die gewoon voorging in het gebed.. die was dat ook gewend.. het was een onderwijzer.. en die bad gewoon met alle bewoners en dat was wel heel mooi ja..
- I.36 Hoe vonden de bewoners dat?
- RC.36 Die reageerden daar heel positief op en die wisten dat ook al niet anders meer dus..en die man dat zag je gewoon ...die wilde dat ook ..en die had ook een soort uitstraling ja waardoor iedereen het ook heel gewoon ging vinden.
- RL.36 het is nu natuurlijk ook nog de generatie waarin mensen allemaal nog gelovig zijn. Het is voor de bewoners ook nog wel heel herkenbaar zo van bidden voor en na de maaltijd en zo ..
- I.37 De meesten zijn dat ook gewend en dan is het ook goed dat daar rekening mee gehouden wordt.
- RC.37 Jazeker.. dat is heel belangrijk..
- I.38 Gaan er ook bewoners naar de kerk bij jullie?
- RC.38 Ja best veel hoor.. en zingen is natuurlijk ook heel mooi, dat is natuurlijk een bepaalde uiting voor die mensen..een bepaalde herkenning waardoor ze toch ook vaak wel rustig worden..enne ja..
- I.39 En zijn jullie.. mag ik jullie die vraag stellen.. C. ben jij gelovig?
- RC.39 Ik ben wel gelovig ja, gewoon Ned. Hervormd..
- I.40 En jij L.?

- RL.40 Ik ben niet gelovig maar ik geloof wel dat er meer is tussen hemel en aarde maar ik ga niet naar de kerk of wat dan ook maar ik sta er niet heel vreemd tegenover het geloof nee dat niet .. ik ben altijd wel naar Chr. scholen geweest en heb er wel veel van meegekregen maar het is niet zo dat ik naar de kerk moet gaan of wat dan ook voor mezelf niet. Maar het is ook niet zo dat ik er vreemd tegenover sta.
- I.41 Je hebt dus allebei door je wortels ook wel de mogelijkheden om van mensen te snappen wat ze bedoelen .. en dat je dingen van ze hoort waarvan je denkt o dat heeft met hun geloof te maken..?
- RC.41 Ja zeker..heel vaak wel herkenning..
- I.42 Daardoor kun je er ook misschien wat gemakkelijker op in spelen.. zou dat van belang zijn in jullie werk?
- RL.42 Ja ik denk dat dat wel meespeelt dat je daar wel meer er op in kunt gaan wel en dat je ook van de bewoners dat ..als ze daar vragen over hebben ...dat je daar wel een beetje antwoord op weet.. van hoe het is gegaan en wat er in de Bijbel staat .. als je daar nooit wat over gelezen hebt of van mee hebt gekregen .. eh ik denk dat je er dan ook niet echt antwoorden op weet te geven ..dat denk ik persoonlijk hoor..
- I.43 Je weet dan ook niet wat het kan betekenen voor iemand denk je?
- RC.43 nee .. en vooral voor deze generatie.. ja dat is gewoon zo.. ja ..maar ja.. je moet gewoon ieder in zijn ideeën en geloof respecteren.. ja zeker.
- I.44 Dat is het belangrijkste in het leven.. zo ga je met elkaar om..
[...]
Nou ik ben in ieder geval wel te weten gekomen hoe jullie met levensvragen omgaan, hoe het op de afdeling gaat, wat jullie belangrijk vinden in deze zorg
Ik heb alleen jullie leeftijden nog niet.. mag ik die ook weten
- RL.45 Ik ben 31 bijna 32
- RC.45 Ik durf het haast niet te zeggen.. jawel hoor 58
- RL.45 je bent zo oud als je je zelf voelt en hoe je in het leven staat..
- RC.45 Ja en op R. voel ik me als een vis in het water dus dat is gewoon heerlijk en zolang het lichamelijk allemaal goed gaat blijf ik het volhouden.. Aan de motivatie ligt het niet ik doe het nog steeds met heel veel plezier..
[...]

Interview 5 Gereduceerde tekst

Code: DM450320

Datum: 18-03-2013 12.50 -13.30 uur

Respondent: M, verzorgende niveau 3 op somatische afdeling

Leeftijd: 45 jaar

Locatie: Kantoorruimte

Religie: Geen

[...]

I 2 Hoe lang zit je al in de zorg?

R2 In oktober vorig jaar was ik 25 jaar in de zorg werkzaam, 25 jaar in dienst van de zorggroep Apeldoorn.

I.3 Was je altijd op dezelfde afdeling?

R.3 Ik heb de opleiding hoofdzakelijk op R. gedaan en het 2^e stukje op H. en daar heb ik wel een tijdje gewerkt en toen ben ik weer terug gegaan naar R., dat werd een PG afdeling. Eerst trok het me niet zo en later wel heel erg. Toen kreeg ik mijn dochter (16jr geleden) dus toen dacht ik: zal ik stoppen of toch doorgaan. Maar ik dacht als ik stop val ik misschien ook zo in een gat. Dus ik had leuk bedacht dat ik dan 50% ging werken, alle diensten, we hadden oppas, maar dat trok ik niet. Dus toen ben ik naar V. gegaan en daar was ook een PG afd., een dependance, [...] en daar heb ik 16 jaar gewerkt en toen hier weer terug, sinds kort, sinds september.

I.4 En nu zit je niet meer op PG, en hoe is dat?

R.4 Dat was eerst wel wennen, als je op PG afd. werkt moet je heel veel dingen voor hun beslissen. Een simpel voorbeeld: welke kleren ze die dag aan trekken, nu moet je veel meer overleggen en je krijgt een dank je wel terug. Dat is ook wel weer fijn . Niet dat ik daar zo om zit te springen maar als mensen dan dankbaar zijn is dat ook wel weer prettig. Aan de andere kant op een gegeven moment moet je het dank je wel uit iets anders zien te halen, een glimlach zeg ik altijd.

I.5 Ja dat is wel een heel verschil. M. Je hebt besloten de opleiding EVV er te gaan doen. Wat is de reden daarvan?

R.5 Ik heb de kinderen nu wat groter en toen dacht ik goh ik zou wel sowieso wat meer willen werken en toen zegt J. (afd. coördinator) zou je niet bij ons komen EVV doen. Toen dacht ik ja..dan heb je wel meer verdieping van je vak . Toen ben ik daar eens even over na gaan denken en toen dacht ik ja dat wil ik wel. Een beetje meerverdieping van je vak zelf, iets meer dan alleen wassen en aankleden en naar het toilet brengen.. Je doet ook ZLPO en je bent betrokken bij besluitvorming van de afdeling, dat soort dingen, ja,

I. 6 Dat is inderdaad wel weer een uitdaging om daar in verder te gaan. Hoe oud ben je ?

R.6 45

[...] *stukje over opleiding, niet relevant*

I.11 Je had het over dat zorg meer is dan alleen wassen en lichamelijke zorg, juist verdieping spreekt je erg aan. Wat is voor jou goede zorg?

R.11 Goede zorg ja.. nou ..we werken nu met domeinen, lichamelijk welbevinden, participatie, autonomie en gezondheid en mentaal welbevinden. Voor mij is het heel belangrijk als ik .. als er aan al de 4 punten aandacht wordt besteed ..maar ook dat er wat mee gedaan wordt. Het is

- heel veel overleg met de cliënten over wat belangrijk is voor hun leven wat is.. waar halen hun nou hè ..eh waar halen hun nou.. belangrijke dingen voor hun uit.. eh wat is belangrijk voor hun.. dat ja.
- I.12 En door die verdieping ga je dus meer naar de hele mens kijken?
- R.12 Ja.
- I.13 Dan geef je dus totale zorg zoals dat genoemd wordt. En hoe is dat.. doe je dat alleen als EVV-er of doe je dat als verzorgende ook?
- R.13 Nou dat hoor je als verzorgende wel te doen. Ik merk wel dat het ook met de leeftijd van de verzorgende te maken heeft. Die denken er toch meer over na, ook over levensvragen waar jij mee bezig bent. Of als een client bijvoorbeeld het eh.. moeilijk heeft of zo.. eh dan denk ik van goh hè.. hoe kan ik iemand daar in helpen? Ik denk dat de ouderen onder ons, de oudere collega's.. daar verder in zijn dan de jongeren. We proberen daar de jongeren ook wel eh daar dan in te begeleiden natuurlijk..en dan misschien eh dat we M. B. (GV-er) eens inschakelen.. dat kan.. of misschien de psycholoog om te kijken waar we kunnen helpen.
- I.14 Je zegt dus eigenlijk dat de ouderen.. waarschijnlijk door ervaring dat gewoon wat sneller zien dan de jongeren?
- R.14 Ja maar de jongeren begeleiden we daar wel in hoor. Zo van goh hè je hebt nu dat en dat gehoord.. wat zouden we nu voor die mw. kunnen betekenen? We hebben het er ook wel over hoor want we hadden laatst een meneer die is overleden.. ik noem geen naam ..maar toen zeiden we van goh die man ligt eigenlijk te wachten op de dood en wat kunnen we nog voor eh.. hij ligt gewoon dood te gaan ..te wachten tot hij gaat sterven. Wat zouden we nog voor hem kunnen betekenen? Hij is niet.. hij heeft geen religie.. daar kunnen we niks mee ..dus eigenlijk ..ja eigenlijk was het wel heel frustrerend dat we alleen pijnbestrijding konden aanbieden... weet je als hij dan zoiets heeft van ik ben kerkelijk of zo.. ja dan schakelen we jullie in. Maar dan voel ik mij wel machteloos moet ik zeggen.
Dan bespreken we dat tijdens de koffie en zo ook meer. Wat kunnen we nog voor meneer doen? En eigenlijk niet veel meer en dat is heel frustrerend!!
- I.15 Dan zoek je dus wel wat zou je nog kunnen en dan sta je dus inderdaad machteloos. Dat is zo.. En wanneer iemand duidelijk religieus is zou je het wel weten zeg je .. maar er kunnen ook vragen zijn die niet zo zeer religieus zijn maar wel te maken hebben met een levensbeschouwing, dat hoeft geen geloof te zijn maar het heeft ook te maken met hoe kijkt iemand naar zijn verleden, heden en toekomst. Maar ik vind het wel mooi dat je dit zo noemt en hoe jullie daar dan over praten.
- R.15 Ja dat is best zo hoor en dan merk inderdaad ook wel dat je niet de enige bent dat je er over nadenkt en nou ja samen kom je tot een gesprek en tot oplossingen. In dit geval dan niet, dat kan dan ook.
- I. 16 Heb je zelf een levensbeschouwing, religie?
- R.16 Nee ik heb geen religie. Ik heb wel eh...ik denk wel dat er wat is na de dood.. ik geloof niet in toeval.. dat sowieso niet.. Ik denk dat er wel wat is na de dood maar ik heb niet zoals zeg maar katholieke mensen hebben van dat er een God is.. dat heb ik niet. Ik heb wel zoiets van er is wel wat maar... ja er is meer tussen hemel en aarde.. ja dat wel..
- I. 17 En kun je er in die zin ook met mensen over praten of hoe is dat voor je?
- R.17 Ja, nou eigenlijk hebben we eh.. nou ja thuis natuurlijk wel sowieso want we staan er allemaal wel een beetje hetzelfde in. Ja.. ik kan er wel over praten maar heb het er eigenlijk niet zo

- over...komt niet zo aan de orde..maar als het aan de orde komt kan het heus wel besproken worden.
- I.18 Oké.. nou je noemde net al levensvragen .. Wat zijn voor jou
Levensvragen .. zingevingvragen... spirituele vragen, worden ze ook wel genoemd.. wat zou je daar onder scharen?
- R.18 Ja, eh, ik denk dan heel breed.. ik denk dan niet alleen binnen religie.. ik denk dan ook eh ik denk dat alles erbij hoort ook contacten met familie..ook wel verleden sowieso dat ook eh ..hoe heeft iemand vroeger geleefd. Dat is ook .. ja het hele totaalplaatje vind ik belangrijk hè. Het is niet alleen het lichamelijke en zo ..het heeft met het hele totaalplaatje te maken..dat houdt voor mij de levensvraag ook in, ja goh.. ja noem eens wat, eh nou moet ik even denken.. hoe kan ik gauw een voorbeeld verzinnen? Ja ..wat ik laatst heb meegemaakt ..is misschien wel een mooi voorbeeld. Een mw. die nu bij ons woont en die had haar zoon op de Spreng (hospice LK) en dat was ook wel best pittig voor die mw. en daar was ze heel verdrietig over en dan probeer je haar daarin te begeleiden.. dat is denk ik wel een mooi voorbeeld..
- I.19 Inderdaad ja.. die mw. is bezig met haar zoon, haar kind dat niet lang meer zal leven.. dus dat is echt een goed voorbeeld...
- M. merk je wel eens dat mensen moeite hebben om om te gaan met hun ziekte.. met de redenen waarom ze hier zijn?
- R.19 Nou ik denk dat er meer mensen eh.. er zijn ook een aantal mensen die totaal geen ziekte inzicht hebben..maar nou ik dat zo zeg .. er zijn ook wel mensen die hier moeite hebben met hun ziekte.. ja.. en hoe ga je er dan mee om is je volgende vraag.. ja dat probeer ik dan wel te begeleiden en dan kijk ik wel wie ze nodig hebben.. ik heb toen die mw. die ik nu in mijn hoofd heb.. aangehoord .. die woonde hier eerst met haar man bij ons op de afdeling en die man was eigenlijk op sterven na dood zeg maar .. die is weer terug naar huis gegaan, helemaal gezond .. die woont weer zelfstandig thuis.. en zij heeft eh..er is wat fout gehad in het ziekenhuis en ze heeft die mogelijkheid niet meer. En ze heeft heel veel dingen meegemaakt, ook vroeger..en dan kijk ik van hoe kan ik u daar bij helpen hè..nou ja in dit geval heb ik de psycholoog ingeschakeld.. in eerste instantie wilde ze dat niet want ze is nogal iemand die niet graag hulp vraagt.. dat is ook nog iets van die generatie .. geen hulp vragen.. nou ja het is ook persoonlijk. Ik ben ook niet iemand die gauw een ander om hulp vraagt. Maar eh ik zeg 'psychologische hulp is dat wat voor u?' in eerste instantie wou ze daar dus niet aan..maar ik zei denk er maar eens over na.. U hebt wel heel veel mee gemaakt.. dus toch, ze wou er toch graag gebruik van maken..Ik vind het fijn dat ik dat haar aangeboden heb.
- I.20 Je zag ook echt dat er wat aan de hand was.. als er iemand zegt dat het wel goed gaat .. en ..'nee hoor ik heb niemand nodig'.. maar dat je dan toch merkt dat er wel iets is.. hoe zie je dat?
- R.20 Ja.. dan moet je toch doorvragen hè.... ja, misschien heeft dat ook wel met leeftijd en ervaring te maken. Je voelt gewoon als iemand niet goed .. prettig in z'n vel zit. Doorvragen ja..
- I.21 Wat zie je bijv. dan aan gedrag of aan houding?
- R.21 Nou, verdriet ja ..boos, ..emoties hè dat lees je vaak van het gezicht af. Maar ook: 'kan ik u helpen, nee ik kan het zelf wel' Iemand zit ineengedoken in de stoel en dat ken ik dat van PG .. als iemand zo zit dan is er ook iets aan de hand... in elkaar gedoken.. gesloten houding... kom niet bij mij.
- I.22 Hoe ga je daar mee om als iemand zo afwerend is?

- R.22 Ja ik probeer daar toch wel mee contact te zoeken..door middel van toch wel weer doorvragen. En als iemand echt niet wil vertellen dan moet je daar ook wel respect voor hebben vind ik... Ik probeer wel een ingang te vinden.
- I.23 En soms is gewoon er naast gaan zitten al genoeg hè?
- R.23 Ja precies.
- I.24 Dat je niet hoeft te vragen maar dat je gewoon daar even een poosje zit en dat ze dan ineens denkt van goh die heeft aandacht voor me. Maar ja, aandacht kost tijd. Hoe ga je daar mee om?
- R.24 Ja..tijdsdruk is heel vervelend. Ik ervaar het als heel vervelend. Als je weet dat je .. eh..bij iemand gaat zitten en je weet dat de halve afdeling nog gewassen moet worden dan voelt dat heel vervelend.. ja.. maar ik wil het wel doen..en ik denk ik ga het ook doen! Of ik neem later tijd dat ik zeg van nou ik kom na de koffie bij u terug.
- I.25 Je spreekt dan als het ware iets af?
- R.25 Dat doe ik ook wel hoor maar ik wil niet, ik wil niet..**die tijdsdruk dat wil ik niet!** Maar ja soms is het .. dan voelt dat toch zo... dan voel je dat als een zware last .. ja die tijdsdruk.
- I.26 Hoe merk je dat er op de afdeling mee omgegaan wordt?
- R.26 Ja, toch over het algemeen .. we hebben wel wat oudere collega's die het toch ook wel begrijpen..die dat ook wel zo vinden.. maar goed weet je.. het houdt ook een keer op. Je kunt niet te pas en te onpas bij iemand... ja soms moet je echt een tijd afspreken van ik kom dan terug want dan is er nog zoveel werk te verrichten wat echt moet...
- I. 27 Ja als de een gaat zitten en de ander loopt zich het apelazarus..
- R.27 Ja dat gevoel geeft het ook bij jezelf hè.. dan zie je ze wel rennen hè..maar ik vind het lastig hoor.. tijdsdruk..blijft lastig.
- I.28 Ja het blijft keuzes maken dan en omgaan met het dilemma van wat heeft prioriteit. Verpleegkundigen, verzorgenden zijn vaak doeners. Maar ik hoor jou ook wel heel duidelijk zeggen: ik wil ook die tijd nemen om er gewoon te zijn?
- R.28 Ja, ik vind dat is ook een taak van de verzorgende.
- I. 29 Daar begon je ook al mee hè.. goede zorg is meer dan alleen maar wassen..
- R.29 Ja het zijn toch weer die 4 domeinen waar we in de EVV opleiding ook heel erg mee bezig zijn.. eh .. dat het heel belangrijk is..dus die pak ik er ook elke keer wel weer bij. Nu onbewust hoor maar in het begin deed ik echt zo van als ik een gesprekje met de client aan ging, meestal onder het wassen of tijdens de ADL ...dan dacht ik altijd bewust van oké.. nu participatie bijvoorbeeld...maar nu ..nu gaat het vanzelf hoor..
- I. 30 Wat voor thema's bespreek je zo met de client bijv. tijdens het wassen?
- R. 30 Meestal laat ik het aan cliënten over. Ik begin altijd van hoe ze hebben geslapen of ze lekker hebben geslapen? "Nee.. ik heb niet lekker geslapen". "Oh nee?" en dan komt het verhaal wel. Wat is er aan de hand.. hoe komt dan enne..
- I. 31 Signalen hè?
- R. 31 Ja.
- I. 32 En daar zijn ook die doe-dingen soms ook wel handig voor hè..je bent bezig en toch denken mensen 'ze is er even voor me'. Hoe worden levensvragen nog meer geuit denk je?
- R. 32 Ja.. non-verbaal, door gezichtsuitdrukking, verdrietig zijn, geen contact meer willen, non-verbale dingen kun je 't vaak aan zien.. gesloten houding... ja dat soort dingen..ja
- I. 32 En daar heb je oog voor?

- R. 33 Ja..het gemakkelijkste is natuurlijk als mensen het gewoon zeggen maar ja.. niet iedereen is een prater. ..het zijn soms binnenvettertjes.. Ja.. en de zuster is al zo druk..en moet ze weer bij me komen ..ze vliegt al van hot naar her.
- I. 34 Dat hoor je ook?
- R.34 Ja (zucht)
- I. 35 En als je tijd genomen hebt voor en bewoner, wat hoor je dan terug?
- R.35 Ja dat vinden ze wel heel prettig maar dat vind ik zelf ook prettig hoor.. voelt voor mezelf ook wel een eh...ja ..ja.. ja, dat .. nou ja een dankwel is altijd fijn maar dat hoeft natuurlijk niet...maar ik merk dat de mensen het prettig vinden en er behoefte aan hebben.
[...]
- I. 38 Je zei 'dat hoort er voor mij bij die..eh levensvragen .. die aandacht', wat zou je nog nodig hebben om daar nog beter mee om te kunnen gaan?
- R.38 Van zorggroep Apeldoorn? Ik denk van de collega's ..hm maar dat eh gebeurd al. Ik denk de openheid hè, dat je er over kan praten en dat doen we ook onder de koffie... want ik bedoel .. dat is er gewoon.. als je ergens mee zit .. dus je denkt gewoon voor een client zoals van wat ik net van die meneer had.. wat we voor die meneer kunnen betekenen. .. en dat geef ik ook aan.. ik zeg.. IK weet het op dit moment niet meer, ik voel me daar een beetje machteloos in... hebben jullie een idee?
Nee, op zich heb ik niet zo iets van wat Zorggroep Apeldoorn mij hierin kan bieden maar meer je collega's .. en je team.. je team heb je daarin nodig. En inderdaad als we er zelf niet uit komen dan eh sturen we ze door naar jullie zeg maar of naar een andere discipline. Daar zijn jullie ook voor denk ik dan maar.
- I. 39 Je zegt we praten onder de koffie. Zou het ook een mogelijkheid zijn om met het team daar over te praten en een soort intervisie te houden. Hoe kijk je daar tegen aan?
- R.39 Een soort werkbijeenkomst, ja nou dat zou kunnen...
- I. 40 Ja .. zoals bijv. die machteloosheid die je net noemde.. hoe je daar mee om kunt gaan?
- R.40 Ja, goed..maar dat is op een gegeven moment ook een stukje acceptatie dat je alles hebt gedaan wat in je vermogen ligt. En dan moet het ook goed zijn. Het is ook goed. Maar op dat moment denk ik 'ik weet het even niet', weten jullie nog iets.. kunnen we nog iemand voor meneer inschakelen, moeten we familie optrommelen. Nou ja goed dat had zijn vrouw zelf al gedaan dus... Ja wat heb ik nodig? Nee, ik zou het niet weten. Ik hoef niet speciaal een intervisie zoals jij zegt nee dat hoeft voor mij niet. Ik heb daarin voldoende aan het team om dat eventjes zo kort met elkaar te bespreken.
- I. 41 En je hebt nu de opleiding hè.. dat is ook een stukje deskundigheidsbevordering voor je of niet?
- R.41 Ja dat helpt natuurlijk ook wel.
[...]
- I. 43 Wat zijn je persoonlijk kwaliteiten in de omgang met bewoners, kun je daar iets over zeggen?
- R.43 Ik kan heel goed luisteren, praat ook veel, maar kan ook heel goed luisteren. Dat is wel de belangrijkste kwaliteit .. dat ik goed kan luisteren. En niet alleen het verhaal aanhoren maar ook de vragen die in het verhaal zitten van de client.
- I. 44 Dat je die vragen er uithaalt, dus actief luistert?
- R.44 ja, actief luisteren ja,
- I. 45 Wat vind je moeilijk of lastig in je werk?

- R.45 Wat vind ik moeilijk? Ja, even denken. Als je dat 25 jaar eerder had gevraagd .. toen was ik 20.. ja ..en toen was er nog heel veel moeilijk.. toen vond ik omgaan met agressieve mensen heel moeilijk... ja toen wel.. dat vind ik nu niet moeilijk meer, dat leer je nu allemaal ..met agressie omgaan en met levensvragen.. nee ik kan niet zeggen wat ik echt moeilijk vind.
- I. 46 Wat denk je dat ouderen of bewoners van de zorg verwachten ten aanzien van het omgaan met levensvragen?
- R.46 Eh, ik denk vooral een luisterend oor... ik denk dat ze.. nou dat verwachten ze niet van ons ..want die generatie ouderen die er nu is, is niet zeuren, niet vragen.. maar eh ik denk dat ze van ons een luisterend oor mogen verwachten en dat we er inderdaad wat mee doen... 'kunnen we het zelf oplossen of met z'n tweeën? Heeft u iemand anders nodig ... , moeten we iemand er voor bij inschakelen'.
- I. 47 Bespreek je dat ook?
- R.47 Ja
- I. 48 Ik heb wel eens gehoord van cliënten dat ze zeggen ja die zusters zijn zo druk... daar heb ik het niet over hoor het kost ze veel tijd...
- R.48 Dat is ook een beetje de generatie denk ik wel hoor..als je wel de tijd hebt genomen dan vinden ze het fijn dat er geluisterd werd.
- I. 49 Wanneer komen dingen aan de orde die dieper gaan dan de dagelijkse dingen.. je noemde net al tijdens het wassen... zijn er nog andere momenten op de dag?
- R.49 Nou ja, eigenlijk gewoon tijdens ADL hè..de activiteiten van het dagelijks leven ... dan ben je met een client bezig, dan heb je een op een zorg.. aandacht .. dan komen ze toch meestal wel ter sprake .. maar ook tijdens een ZLPO alhoewel dan is het niet meer zo intiem..er zitten veel andere disciplines bij .. dat zijn dan onze meest mondige mensen zeg maar die het dan wel durven bespreken maar ik denk toch het meest een op een hoor.. dat is vertrouwd.
- I. 50 Merk je het ook in de nachtdienst bijvoorbeeld?
- R.50 Nee ik heb nooit nachtdienst.
[...]
- I. 53 Weet je wat bewoners voor levensbeschouwing hebben en of ze behoefte hebben om naar de kerk te gaan of zo?
- R.53 Bij een nieuwe opname vraag ik er naar of ze behoefte hebben om naar de kerk te gaan of iets anders. En ik denk ook wel dat ik het van de meesten wel weet. En als ik het niet weet dan zoek ik het gewoon op... meestal bij de opname vragen we dat ook ..van wat bent u geweest, wat zou u hier graag willen? Dat heb je weer met die levensdomeinen hè.. die neem je elke keer mee.
- I. 54 Ja. Het is natuurlijk fijn dat als iemand iets gewend is dat ze dat door kunnen doen.
- R.54 Ja dat is fijn hè 's zondags hier naar de kerk te gaan. Kijken ze echt naar uit, dat is echt een hoogtepunt van de dag van de week.
- I. 55 Weet je ook wat de GV-er bijvoorbeeld kan bieden binnen de zorg?
- R.55 Nou als ik denk van eh een client heeft M. nodig heeft dan vraag ik haar om hulp. Ja ik denk .. ik neem aan dat ze eh, nou niet alleen de kerkelijke dingen doorneemt maar ook de levensvragen met de client bespreekt ..dat denk ik dat ze te bieden heeft.. maar zij weet natuurlijk veel meer van de kerkelijke dingen dan dat ik bijv. weet want daar weet ik weinig van.. Ik weet er wel wat van maar ik kan er geen goeie antwoorden op geven en dan denk ik.. nou dan schakel ik haar in ..of misschien een collega die daar wel wat van weet.

- I. 56 Die breedte van die levensvragen is een gebied waarin de psycholoog meer bekijkt wat er aan gedaan kan worden.. de geestelijk verzorger die kijkt meer met de client samen naar wat er voor betekenis aan de vragen gegeven kan worden en hoe de client daarmee om kan gaan. Ze hoeft niet specifiek iets te doen maar kan wel het hele aspect benaderen.
- R.56 Oké..
- I. 57 [...] M.. zijn er dingen die je belemmeren als je de totale zorg wilt verlenen zoals je die voor ogen hebt?
- R.57 Tijdsdruk, toch wel.
- I. 58 En wat stimuleert je?
- R.58 Ja, omdat het toch bij mijn werk hoort. Het hoort bij mijn werk ook een luisterend oor bieden dus eh ..de client stimuleert me!! **Ik ga het ook doen! Ik doe het en ik blijf het ook doen!! Ook al is het nog zo druk!!**
- I. 59 Waar liggen je grenzen? Wanneer denk je ja nu houd het voor me op?
- R.59 Als ik het niet meer weet en ik weet zelf niet hoe ik er mee om moet gaan.. dan houdt het voor mij op, ..dan vraag ik wel collega's van me goh wat moet ik hier mee wat kunnen we hiermee? Weten zij het ook niet, dan houdt het voor ons op..heel simpel.
- I. 60 En als het gaat over dood en leven.. iemand zegt bijv. ik heb totaal geen zin meer in mijn leven ..ik wil niet meer? Wat betekent dat voor jou?
- R.60 Ja.. wat betekent dat voor mij.. ja ik heb dan wel bepaalde cliënten voor ogen en dan denk ik ... ik kan het me wel voorstellen als ik zo zou moeten leven zou ik het ook niet willen. En eh,.. ja ik moet eerlijk zeggen.. ik heb er geen moeite mee als mensen niet meer willen leven. Nee, ik denk dat kan ik mij wel voorstellen... en nee ik kan niet helpen daar in.. maar ik kan wel helpen om iemand te zoeken die u misschien daarmee kan helpen met waar u meezit. Niet met de dood.. hè maar wel om er mee om te gaan, dan kijk ik weer naar de GV-er of de psycholoog.
- I. 61 En als iemand echt een euthanasiewens heeft, hoe kijk je daar tegenaan?
- R.61 Ik sta niet onwelwillend tegenover euthanasie.. ik vind eh ja ik kan het soms wel begrijpen ..ik heb dan bepaalde cliënten in mijn hoofd.....
- I. 62 Heb je het wel eens meegemaakt?
- R.62 Ja niet in het verzorgingshuis of in het verpleeghuis maar wel in mijn directe omgeving.
- I. 63 Dus die ervaring neem je mee?
- R.63 Ja, die neem ik mee .. zeker..
- [...]
- I.65 ik vond het fijn om jouw mening eens te horen..en te zien hoe jij in de zorg bezig bent.. met hart en ziel voor mijn gevoel.
- R.65 Ja..maar anders moet je er niet aan beginnen.
- I. 66 En dat is al die jaren zo gebleven?
- R.66 Ja.., soms heb ik wel eens.. heb je weer die tijdsdruk ..en dat je denkt waar doe je het voor. Als je zelf dan niet meer tevreden naar huis gaat, dat heb ik een tijdje gehad..niet meer met een fijn gevoel naar huis gaan, als ik mezelf dan afvraag heb ik alles voor de client gedaan wat ik zou willen doen.. ja dat riedeltje draai ik niet elke dag af maar soms denk ik dat wel eens ..als je dat niet meer met ja kan beantwoorden ..dan denk ik 'ja waar doe ik het dan voor'. Of zijn de cliënten tevreden zoals het gaat. Ja meer zo hè.. ben ik zelf blij met wat ik heb kunnen doen

vandaag. Als het antwoord nee is dan eh.. het is wel een tijdje nee geweest... dan denk ik van ..dan moet ik zelf anders gaan werken want anders houd ik het niet vol.

I. 67 Trek je daar conclusies uit?

R.67 Ja..

I. 68 Je zegt 'anders houd ik het niet vol'. Maar hoe houd je het wel vol?

R.68 Hoe houd ik het vol.. nou door de ... kleine dingen in het leven ... door de fijne kleine dingen in het leven te zien.. en ook een dank je wel.

I. 69 Een blij gezicht?

R.69 Ja.. en 'fijn dat je geweest bent', 'ik ben zo blij je weer te zien'. 'Hoe was je vakantie'. Dat soort dingen. Nou dat is gewoon fijn.. en met PG bewoners haal je het ergens anders uit... dat haal je uit een glimlach... of eh non-verbale reacties.

I. 70 [...]

Bijlage G

Samenvatting beroepscompetentieprofiel verzorgende in de VVT branche

Verzorgenden werkzaam in de VVT branche leveren een aandeel in verantwoorde zorg. Doel van de verzorgende in de VVT is de cliënt en zijn mantelzorgers te ondersteunen bij het realiseren van een optimaal niveau van autonomie en kwaliteit van leven zoals de cliënt die ervaart of wenst.

Kerntaken verzorgende-IG

Kerntaken binnen het taakgebied de zorgverlening

1. In kaart brengen van de behoefte / wensen van de cliënt aan ondersteuning
2. Ondersteunen van de cliënt bij het mogelijk maken van zelfregie
3. Ondersteunen inzet van mantelzorgers en vrijwilligers
4. Ondersteunen van de cliënt bij zijn persoonlijke basiszorg
5. Ondersteunen van de cliënt bij zijn woon- en leefsituatie
6. Ondersteunen van de cliënt bij zijn mentaal welbevinden
7. Ondersteunen van de cliënt bij sociale contact en meedoen in de samenleving
8. Ondersteunen van de cliënt bij palliatief terminale zorg
9. Bieden van preventie door middel van
 - a. Vroegsignalering
 - b. Voorlichting, advies en instructie
10. Verpleegtechnisch handelen door verzorgenden

Kerntaken binnen het taakgebied de organisatie

11. Samenwerken en afstemmen van de zorgverlening zowel mono- als multidisciplinair
12. Bijdragen aan het verbeteren van de organisatie van de zorg, het beheer en de kwaliteit

Kerntaken binnen het taakgebied de professionalisering van het beroep

13. Ontwikkelen en professionaliseren van het beroep van verzorgende-IG in de VVT branche.

Kernopgaven verzorgende IG

Binnen taakgebied de verpleegkundige zorg

1. Balanceren tussen betrokkenheid en distantie
2. Balanceren tussen gezonde leefstijl en kwaliteit van leven van de cliënt
3. Wensen van een individuele cliënt versus belang van een woon- of leefgroep
4. Ondersteunen van zelfredzaamheid versus overnemen van taken en verantwoordelijkheden
5. Veranderingen bij cliënt meteen melden of eerst aanzien

Binnen taakgebied de organisatie

6. Betrekken van mantelzorg en vrijwilligers versus inschakelen professionele zorg
7. Belangen van de cliënt en de mantelzorg versus beleid en mogelijkheden van de organisatie

Binnen taakgebied de professionalisering van het beroep

8. Cliëntgebonden taken uitvoeren versus tijd nemen voor eigen ontwikkeling en beroepsontwikkeling.

Utrecht, februari 2012 Beroepscompetentieprofiel Verzorgende IG in de branche VVT 5

Competenties van de verzorgende IG in de VVT-branche

Aandacht en dialoog

1. Is aandachtig aanwezig
2. Bouwt een relatie op
3. Stelt behoefte cliënt centraal
4. Communiceert flexibel met cliënten

Preventie

5. Signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt en mantelzorger
6. Werkt ondersteunend en preventief aan persoonlijke basiszorg en zelf- en samenredzaamheid

Verzorgen en ondersteunen

7. Werkt zelfregieverstkend
8. Werkt verbindend samen met mantelzorgers
9. Draagt onder verschillende omstandigheden bij aan persoonlijke basiszorg
10. Zet aan tot aangaan van sociale contacten en meedoen in de samenleving
11. Heeft oog voor mentaal welbevinden
12. Staat de cliënt professioneel terzijde bij huishouden en creëren van een thuis
13. Beheerst verpleegtechnische handelingen voor verzorgenden
14. Handelt overtuigend bij onverwachte situaties

Omgaan met grenzen

15. Gaat regulerend en doelgericht om met grenzen en spanningen
16. Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden en positie

Professioneel werken

17. Werkt methodisch en verantwoord
18. Reflecteert op haar eigen handelen en dat van anderen
19. Toont ondernemerschap
20. Werkt teamgericht samen in multidisciplinair overleg en netwerken
21. Werkt aan haar eigen professionaliteit.

Utrecht, februari 2012 Beroepscompetentieprofiel Verzorgende IG in de branche VVT

Bijlage H

Overzichtslijst competenties palliatieve spirituele zorg

1. Zelfinzicht

Bewust zijn van de eigen spiritualiteit
Aandacht hebben voor zelfzorg

2. Grondhouding

Besef hebben van en respect hebben voor de spiritualiteit van de patiënt
In staat zijn tot open respectvolle communicatie
De kunst verstaan present te zijn
Je eigen mens-zijn inzetten

3. Signaleren

Inventariseren van waarden, levensbeschouwing en gebruiken
Bewust zijn van de wisselwerking tussen het spirituele welzijn en het lichamelijke en psychosociale welzijn
Herkennen van zingevingsvragen en levensvragen
Herkennen van een existentiële crisis

4. Afstemmen en verwijzen

Afstemmen binnen het multidisciplinaire team
Vastleggen van spirituele zorgbehoefte(n)
Tijdig inschakelen van een geestelijk verzorger
Afstemmen op de respons van de patiënt/naaste

5. Zorg bieden

Bespreekbaar maken van en ruimte bieden voor het omgaan met levensvragen
Ondersteuning bieden bij het ervaren van zin en betekenis in de huidige situatie
Ondersteuning bieden bij het (her)vinden van een levensdoel en levensbalans
Ondersteuning bieden bij een doodswens of euthanasieverzoek
In gesprek gaan over geloof en levensbeschouwing
Gelegenheid creëren voor de invulling van wensen en spirituele gebruiken van de patiënt

Uit: Kuin, A. (2009). *Competenties voor het bieden van spirituele zorg aan patiënten in de palliatieve fase en hun naasten*. Rapport Agora, ondersteuningspunt palliatieve zorg via www.palliatief.nl.

Bijlage C

Dit kaartje werd aan de respondenten gegeven als dank voor hun deelname aan de interviews.

Luisterende hand

Je zei niets
je keek me aan
je gezicht leefde mee
Je was gericht op mij
je was een en al aandacht
je hield mijn hand zacht vast
je streekde even de muis van mijn hand
je bewaarde ook afstand
je zei niets
je ogen zeiden alles
je was een luisterende hand
je bood mij houvast
je zei niets
je zei genoeg

Marinus van den Berg

