

## ‘Verdiep je in je klant’. Bookreview *Dementie van binnenuit*

Door Hein Dekker, Partner & Lead auditor, Certificatie in de Zorg



Foto: Verhalen die verbinden

### **Algemeen**

De waarde van het boek *Dementie van binnenuit* zit er in hoe je als lezer wordt meegenomen in hoe het is om te leven met vergevorderde dementie. Het zijn de tegenstellingen die het meest in het oog springen. Hoe je te veel en te weinig tijd kunt hebben, te veel en te weinig prikkels, etc. Het boek maakt het eenvoudig te begrijpen door mensen met dementie te schaduwen en door te maken wat zij moeten doormaken. Hoe stram je wordt als je twee uur in dezelfde houding zit.

### **Handreikingen voor toegang**

De zeven antwoorden op de vraag hoe het is om iemand met vergevorderde dementie te zijn, helpen de lezer echt verder in het kunnen begrijpen van mensen met dementie. Het boek geeft handreikingen voor hoe je je in hen kunt verdiepen en laat zien hoe de beperking vaak ook de toegangspoort is voor de relatie.

Het boek leest best gemakkelijk, al wordt er ook taal gekozen die minder toegankelijk is. Hierdoor vermoed ik dat medewerkers in de zorg het boek minder snel zullen uit lezen. De praktijk-route door het boek is voor hen een waardevolle aanvulling. De voorbeelden zijn herkenbaar en voor hen zit de grootste waarde vermoedelijk in de kleine aanwijzingen die zorgverleners kunnen helpen. Zoals niet alleen de problemen te zien waar iemand mee

worstelt, maar ook het lijden te zien, begrijpen en omarmen, zodat je het lijden kunt verlichten. Het deed mij denken aan de vaardigheid van de Geestelijk Verzorger, zoals het bieden van troost, die ook zo van waarde kan zijn voor zorgmedewerkers. Het observeren van de interactie die GV'ers hebben, zou interessante lessen kunnen opleveren voor zorgmedewerkers.

### **Ken je klant**

Er zitten meerdere mooie lessen in het boek. Bijvoorbeeld over hoe er meerdere verhalen zijn van/over iemand: hoe de familie kijkt vanuit hoe iemand *was* en de zorg het beeld heeft van waar het *heen gaat*. Dat brengt de opdracht om deze beelden uit te lijnen en de familie mee te nemen in wat je kunt verwachten. Voor mij zat er tenminste één heel belangrijke les in. Wij hebben het altijd over 'ken je klant'. Na het lezen van het boek zou ik dat willen veranderen in 'verdiep je in de klant', omdat het kennen een te statisch woord is. Het is de 'boterham met kaas', terwijl het verdiepen meer continuïteit in zich heeft. Verdiepen is actief in het hier en nu, zoals presentie staat voor het hier-en-nu aansluiten op de ander.

Fijn dat er ook aandacht is voor wat van zorgverleners gevraagd wordt. De taal waarin dat gedaan wordt, vind ik weer wat minder passen bij de nuchterheid van zorgmedewerkers die 'gewoon' hun werk doen, maar de boodschap is duidelijk. Een hoofdstuk met meer verdieping in de opgaven van de zorgmedewerker, had ik zeker interessant gevonden. Ook om beleidsmakers te laten zien wat het betekent om dagelijks met mensen met dementie te werken.

Ik heb het boek met plezier en vooral met interesse gelezen. Het geeft woorden aan wat we allemaal kunnen zien wanneer je in een PG-woning bent. Het is een mooi initiatief van Zorgbalans en ik ben benieuwd naar welke inzichten zorgmedewerkers verrijken en hoe deze inzichten hun weg vinden in de dagelijkse zorg voor onze partners, vaders, moeders, opa's en oma's die moeten leven met vergevorderde dementie.