

REGISTRATIE, EEN GOED IDEE?

Een praktijkverhaal uit het AZ Damiaan Oostende

Bert Verbeke

Inleiding

In het AZ Damiaan Oostende werd in de voorbije jaren intens nagedacht over hoe de pastorale zorg in de toekomst vorm zou worden gegeven. De te sterk geïsoleerde positie bracht zowel op beleidsniveau als op het niveau van de pastorale dienst een denkproces op gang. De grootste doelstelling, en meteen uitdaging, ligt in het werken aan integratie en professionalisering door facetten van communicatie aan te passen. Naarmate de aanwezigheid van de pastor, alsook de kennis van zijn inbreng minder evident wordt, verhoogt de noodzaak om op een heldere manier de specifieke bijdrage van een pastor te verwoorden. De vraag hoe de pastor met de registratie van gegevens

Naarmate de aanwezigheid van de pastor, alsook de kennis van zijn inbreng minder evident wordt, verhoogt de noodzaak om op een heldere manier de specifieke bijdrage van een pastor te verwoorden. De vraag hoe de pastor met de registratie van gegevens omgaat, speelt bij dit alles een belangrijke rol.

omgaat, speelt bij dit alles een belangrijke rol. Dit praktijkverhaal presenteert geen uitgewerkte registratiemethode, maar geeft een inkijk in het zoekproces van het pastoraal team van het AZ Damiaan.¹

Welke vormen van registratie hanteert het pastoraal team van het AZ Damiaan?

Als we de diverse vormen van registratie onder de loep nemen, valt meteen het onderscheid op tussen informatie die de pastores voor zichzelf bijhouden en informatie die ze aan andere zorgverleners en het beleid willen doorgeven.

Bijna iedereen is het erover eens dat het voor een pastor nuttig is om *informatie van patiënten voor zichzelf* bij te houden. Soms geven patiënten slechts één maal cruciale en gevoelige informatie. Patiënten en familie gaan er vaak van uit dat de pastor centrale aspecten van hun levensverhaal meedraagt, ook als die verschillende ziekenhuisopnames beslaan. Vanuit die vooronderstelling en met het oog op een vlotte benadering van de fundamentele vragen van patiënten, is het goed dat een pastor deze

¹ Onze inzichten en ons taalgebruik over dit thema zijn sterk beïnvloed door de implementatie van het focusmodel voor de pastorale zorg in ons ziekenhuis. Door middel van een leertraject worden we als pastoraal team in dit model geïntroduceerd door Anne Vandenhoeck.

centrale aspecten bijhoudt. Binnen het pastoraal team van het AZ Damiaan bestaat voor die vorm van registratie geen uniformiteit. Iedere pastor houdt volgens eigen aanvoelen en methode informatie bij. Het denkproces over registratie en gemaakte afspraken richt zich eerder in beperkte mate op dit facet van de behandeling van patiëntengegevens.

Afhankelijk van gemaakte afspraken en de gewenste strategie, kan men een stuk of alle eigen *informatie met het pastoraal team delen*. In het AZ Damiaan heeft het pastoraal team een gedeelde database waarin alle informatie die verband houdt met oproepen van de pastor, rituelen en andere interventies bij ziekte en sterven worden geregistreerd. De pastores zelf sleutelden in de loop der jaren regelmatig aan dat bestand. Hierdoor ontstond het gevoel op een adequate manier informatie te kunnen verzamelen en over een vrij volledig beeld van de pastorale oproepen en interventies te beschikken. Dat geïnformatiseerde bestand voorziet evenwel niet de mogelijkheid om de inhoud van een gesprek te delen. Misschien moet die mogelijkheid in de toekomst worden bekeken.

Registratie ten aanzien van collega's van verpleegkundige en multidisciplinaire teams is in de pastorale zorg van het AZ Damiaan altijd beperkt geweest. Hoewel het pastoraal team zich op verschillende vlakken in de multidisciplinaire werking van verpleegafdelingen probeert in te schakelen en daartoe ook regelmatig vergaderingen op afdelingen bijwoont, is een nota over de hoofdlijnen van een pastoraal gesprek in een dossier

Doelstellingen als integratie en professionalisme lijden onder het gebrek aan zicht op de thematiek en op de meerwaarde van pastorale gesprekken. Daarom zoeken we hoe we op een efficiënte en afgelijnde manier naar collega's toe kunnen registreren.

eerder uitzonderlijk. Alleen op de afdeling palliatieve zorgen gebeurt dit frequent.

Doelstellingen als integratie en professionalisme lijden onder het gebrek aan zicht op de thematiek en op de meerwaarde van pastorale gesprekken. Daarom zoeken we hoe we op een efficiënte en afgelijnde manier naar collega's toe kunnen registreren. Hiertoe werd geïnvesteerd in opleiding en lopen er proefprojecten op de afdelingen geriatrie en neurologie. De verpleegkundigen reageren zeer enthousiast op dit initiatief.

Een laatste vorm is *registratie ten aanzien van het beleid*. Als pastoraal team zoeken we naar manieren om de directie adequaat te kunnen informeren over de hoeveelheid en de aard van pastorale interventies. Aan de hand van cijfers uit onze gegevens onderbouwen we bezorgdheden of formuleren we werkpunten. In hoofdzaak gebeurt dit via een jaarverslag van de pastorale zorg. Ervaring leert dat het voor ons team een uitdaging is om een goede bepaling te maken van wat we aan het beleid wensen door te geven. De juiste vorm en taal hierbij hanteren, is bijzonder belangrijk.

Vermits we registratie vooral kaderen in de realisatie van de doelstelling om als pastoraal team meer geïntegreerd en professioneel te werken, hebben we het in dit ervaringsverhaal vooral over registratie van pastores naar andere hulpverleners toe. Hoewel we hierbij registratie opvatten als de schriftelijke neerslag van gegevens, is het aangegeven om als pastor ook aandacht te besteden aan mondelinge overdrachtscomponenten.

Het belang van registratie

Niettegenstaande heel wat pastores een grote terughoudendheid ten opzichte van registratie tonen, zijn we sterk overtuigd van het belang ervan. Het pastoraal team van het AZ Damiaan heeft zich in de voorbije maanden niet alleen in de thematiek verdiept, maar heeft met de introductie in het focusmodel voor de pastorale zorg ook geïnvesteerd in het aanleren van een efficiënte en toereikende manier om aan regi-

stratie te doen. Tot nog toe waren we bijzonder karig met informatie over onze pastorale gesprekken en zorgverlening. Deze houding werd stilaan een automatisme, wat leidde tot een geïsoleerde positie. Bij het opstellen van een toekomstvisie voor de pastorale zorg, zijn we meer in voeling gekomen met enerzijds de onwetendheid van zorgverleners over de pastorale taak maar anderzijds ook een vorm van nieuwsgierigheid naar de eigenheid en de resultaten van de pastorale zorg. We zijn ervan overtuigd geraakt dat een 'duistere' opstelling deze isolatie in de toekomst alleen nog verhoogt. Dat is nefast voor de integratie van de pastorale zorg op de verpleegvloer. Van het pastoraal team in het algemeen ziekenhuis wordt een vernieuwde vorm van communicatie verwacht die enige transparantie veronderstelt. Collega's willen weten wat de pastor voor de patiënten en hun familie kan betekenen. Werkgevers zijn geïnteresseerd of en hoe de aanwezigheid van een pastor een verschil maakt in de zorg voor patiënten. We zijn aangenaam verrast over de positieve reacties van verantwoordelijken van verpleegafdelingen op ons zoeken naar een manier om aspecten van onze specifieke inbreng te registreren. specifieke inbreng te registreren.

Factoren die registratie kunnen bemoeilijken

Heel wat pastores zijn voorzichtig met registratie wegens de traditionele connotatie met het beroeps- en biechtgeheim. Door het delen van inhoudelijke aspecten van het verhaal van patiënten en hun familie kan de vertrouwelijke aard van pastorale gesprekken worden geschaad. De vraag is hoezeer

Bij het opstellen van een toekomstvisie voor de pastorale zorg, zijn we meer in voeling gekomen met enerzijds de onwetendheid van zorgverleners over de pastorale taak maar anderzijds ook een vorm van nieuwsgierigheid naar de eigenheid en de resultaten van de pastorale zorg. We zijn ervan overtuigd geraakt dat een 'duistere' opstelling deze isolatie in de toekomst alleen nog verhoogt. Dat is nefast voor de integratie van de pastorale zorg op de verpleegvloer.

patiënten zelf van die vertrouwelijkheid uitgaan en of het argument van het beroeps- en biechtgeheim niet wordt aangewend als afleider voor andere onderliggende redenen met een sterker effect op de aarzeling van de pastor. Het zorgvuldig omgaan met beroepsgeheim en vertrouwelijke informatie heeft ons pastoraal team uitgedaagd te zoeken naar creatieve en functionele vormen van registratie. Deze bieden ons de kans om belangrijke elementen, die bijvoorbeeld het gedrag of de opstelling van een patiënt kunnen verklaren, weer te geven, zonder dat dit inhoudelijk volledig moet worden ingevuld.

Oorzaak van het aarzelende gevoel van pastores ten aanzien van registratie is vaak de vrees dat het tijdrovend is. Ook in ons pastoraal team heeft dit lange tijd tot terughoudendheid geleid. Ervaring met onze pilootafdelingen heeft geleerd dat het tijd en doorzettingsvermogen vraagt om zich een goede registratiemethode en -attitude eigen te maken. Consequent patiëntenbezoeken registreren veronderstelt een methode waarin haalbaarheid, tijdsvriendelijkheid, gebruikersgemak en efficiëntie belangrijke aspecten zijn. Beginnen met registratie vereist vanuit die optiek een voorafgaandelijk denk- en leerproces.

Gesteld dat we ervan overtuigd zijn dat registratie naar collega's een belangrijk instrument is voor de integratie van de pastorale zorg, blijft het nog de vraag wat en hoe we zullen communiceren over het pastoraal gesprek. Te midden van een veelheid aan cijfers, testen en onderzoeksresultaten is het vaak een moeilijke zoektocht naar een registratievorm die de pastorale zorg een plaats geeft en die zorgverleners inhoudelijk

informeert over de specificiteit van pastorale gesprekken.

Een laatste struikelblok is het ontbreken van een wettelijk statuut van de pastor als gezondheidszorgbeoefenaar. Het wetgevende kader kan vragen doen stellen bij de inzage en de toegang tot het verpleeg- en medisch dossier. Bij strikte interpretatie en toepassing van de wettelijke bepalingen, is er een zekere weerstand tegenover de informatietoever naar de pastor, maar ook inzake de registratiemogelijkheden – althans schriftelijk – door pastores in de vermelde dossiers. De vraag hoe constructief zal worden omgegaan met dat wettelijke kader moet deel zijn van zowel het denkproces over registratie, als van het overleg met beleidsverantwoordelijken.

Aandachtspunten

In ons denkproces zijn we als pastoraal team niet alleen factoren op het spoor gekomen die de systematische registratie kunnen bemoeilijken. Onze overwegingen deden ons ook kansen, aandachtspunten en mogelijkhedenvoorwaarden aanvoelen.

Naarmate de praktische omstandigheden waarin men registreert beter of zelfs ideaal worden gemaakt, zullen weerstanden verminderen. De evolutie naar een groeiende automatisering van patiëntengegevens en een gamma aan digitale mogelijkheden bieden perspectieven. Omwille van die reden wil ons pastoraal team een systeem ontwikkelen waarin zowel registratie voor zichzelf, als informatieoverdracht naar buiten zoveel mogelijk via dezelfde geautomatiseerde bestanden kan gebeuren.

Eenmaal men er vast van overtuigd is dat registratie nuttig en zinvol is, moet een afgebakende tijd en ruimte worden bepaald waarin registratievormen worden uitgetest om uiteindelijk te komen tot een eigen systeem. Een systeem dat aansluit bij eigen verwachtingen en vormvereisten heeft de meeste kans op slagen. Aan het zoekproces naar de meest geschikte manier van handelen, alsook aan het peilen naar de verwachtingen van de mensen voor wie de registratie zichtbaar zal zijn, wordt het beste voldoende tijd besteed.

Gebruiksvriendelijkheid nastreven en zoeken naar een systeem dat goed aansluit bij persoonlijke wensen en verwachtingen, mogen niet uitsluiten te zoeken naar een eenduidige manier van registreren voor het hele pastoraal team. We zijn ervan overtuigd dat overeenstemming over het principe en de methode van registratie de beste resultaten geeft voor integratie van de pastorale zorg in het hele zorgaanbod.

Registreren is een hulpmiddel om collega's vertrouwd te maken met de inhoud van de pastorale zorg, maar ook om enkele ankerpunten te kunnen aanduiden waar wij in het benaderen van het ziekteproces van patiënten een surplus betekenen.

Welk effect heeft registratie op ons pastoraal handelen?

Systematisch registreren van patiëntenbezoeken draagt er in elk geval toe bij dat de pastorale zorg in de totale zorg voor de patiënt veel nadrukkelijker aanwezig is. Registreren is een hulpmiddel om collega's vertrouwd te maken met de inhoud van de pastorale zorg, maar ook om enkele ankerpunten te kunnen aanduiden waar wij in het benaderen van het ziekteproces van patiënten een surplus betekenen. De eigen inbreng verwoorden en vooral de specificiteit ervan omschrijven, doen ons bewuster handelen en gericht een gesprek met een patiënt aanvatten. Het pastoraal bezoek wordt minder vrijblijvend omdat we door de registratie nadien willen aangeven waar door ons actief het verschil wordt gemaakt. Eenmaal je jezelf voldoende tijd hebt gegund om een registratiemethode eigen te maken, zijn de gevolgen positief. Misschien worden er wat minder patiëntenbezoeken afgelegd, maar dat is een rechtstreeks gevolg van een verdiept contact met patiënt en familie. De pastorale zorg wordt intenser, zowel in de opstelling in multidisciplinaire teams als in het patiëntencontact zelf.

Over de auteur

Bert Verbeke is ziekenhuispastor in het algemeen ziekenhuis Damiaan in Oostende.

E-mail: bverbeke@azdamiaan.be