

Registratie en rapportering, een aanzet tot helder gesprek

Marina Riemslag

In deze aanzet op het forum onderscheid ik registratie en rapportering en verhelder ik de ethische gedragsregels die met dit onderscheid samenhangen.

1. Begripsverheldering

Volgens van Dale is *registratie* "het opnemen en vastleggen" van iets waarop gefocust wordt (beeld, geluid, muziek) door middel van een medium (cd, film, video). *Wat* wordt opgenomen en *hoe* dit wordt vastgelegd, zijn onderscheiden elementen van registratie. *Rapportering* is "het uitbrengen van een rapport", m.a.w. verslaggeving. Hier staan twee elementen in het verschaffen van de informatie centraal: *aan wie* rapporteren (wie zijn belanghebbenden?) en *met het oog waarop* (doelstelling)?

Voor rapportering gelden dus andere gedragsregels dan voor registratie. Doet 'rapporteren' gebruiken onder de noemer van "functioneel, narratief en interdisciplinair registreren"¹ het onderscheid tussen beide niet vervagen waardoor de bijbehorende gedragsregels buiten beeld kunnen geraken? Ik pleit voor helder taalgebruik terzake.

2. Registratie, wat en hoe

Wat zal een pastor registreren om goede pastorale zorg te kunnen verstrekken? Er is onderscheid tussen *persoonlijke notities*, *tijdschrijven* en de weergave van gesprekken met het oog op *leren en/of onderzoek*.

Gezien de veelheid aan gesprekken hebben pastores *voor zichzelf* geheugensteuntjes nodig. *Persoonlijke notities* dienen om de gesprekken en de eventuele voortgang tussen verschillende gesprekken weer in herinnering te brengen. Dat is belangrijk voor het werk er te doen staat. De opeenvolgende fasen in het gesprek moeten de uniciteit van de persoon in zijn/haar netwerk aan relaties bekrachtigen en zijn/haar geleefde zin, geloof en levensbeschouwing helpen actualiseren. De aard van pastorale gesprekken maakt dat pastores zich gedurende het gesprek uitermate concentreren en met hun hele persoon aanwezig proberen te zijn. Hoe beter het gesprek verloopt, hoe minder de pastor daar achteraf nog over weet². Tegelijk willen pastores, door zich het verhaal van een gesprekspartner³ te herinneren, het teken geven dat mensen gezien en gehoord zijn 'in Gods naam'. Er zit dus niet anders op dan van gevoerde pastorale gesprekken alvast een aanduiding van wat in het gesprek aan de orde was, een aandachtspunt of bekommernis te noteren. Enkele woorden of soms één uitspraak van de gesprekspartner kunnen volstaan om een gesprek weer op te roepen. Best is daarbij de gegevens zodanig te noteren dat ongewenste derden er geen boodschap aan hebben.

Verder kunnen pastores de *uitgevoerde pastorale taken* registreren door aan *tijdschrijven* te doen. Daardoor kunnen ze nagaan of hun tijdsgebruik beantwoordt aan hun opdracht en aan wat ze in de organisatie wensen te betekenen. Tijdschrijven is een methode die sinds de jaren '90 min of meer is ingeburgerd als voorbereiding van

¹ A. VANDENHOECK, *Op de kaart! Registratie vanuit pastoraal perspectief*, in *Pastorale Perspectieven* 143 (2009) nr. 2, 6-16, p. 12-14.

² Neurobiologisch is dit heel verstaanbaar. Onze hersenen slaan veeleer op wat bedreigend is dan wat goed is. In feite is dit een gevolg van de overleving waarop ons lichaam is ingesteld.

³ Ik gebruik bewust de term 'gesprekspartner'. Andere woorden zoals 'bewoner', 'patiënt', 'pastorant' suggereren eigenlijk dat we de persoon waarmee we spreken herleiden tot 'iemand die in een instelling woont', 'ziek is' of 'bepaald wordt door de relatie met de pastor'.

een jaarverslag⁴. In dergelijke registratie horen geen patiëntgegevens thuis. Worden pastorale gesprekken geregistreerd *met het oog op leren door supervisie of intervisie*, dan moet alles wat mogelijkwijze aanleiding kan geven tot het herkennen van gesprekspartners zorgvuldig verwijderd worden⁵. Registreert een pastor het werk met het oog op *onderzoek*, dan hoort daarbij een protocol en de toelating van een ethische commissie.

Hoe registreren? Persoonlijke notities kunnen dankzij de informatisering snel ingetikt worden. Dergelijke memo's kunnen bewaard en opgeroepen worden binnen de moderne ziekenhuissystemen zonder dat de informatie die pastores als geheugensteuntje bewaren, leesbaar is voor anderen. Dat is handig en nuttig en komt bij voldoende beveiliging de pastorale dienstverlening ten goede. *Tijdschrijven* kan zowel elektronisch als op papier. Bij *audio en video-opnames* moet ook de toestemming van de gesprekspartner worden vastgelegd. Worden pastorale praktijken publiek getoond, dan is extra zorgvuldigheid geboden. Aan het publiek moet gevraagd worden om, indien zij iemand herkennen, de zaal te verlaten.

3. Rapportering : aan wie met welk doel

Met wie en met het oog waarop kunnen inhouden uit het pastorale gesprek gedeeld worden? De pas verschenen 'Beroepsethiek voor pastores' geeft ons een duidelijke richtlijn waarin de gesprekspartner centraal staat. "De *basisregel* voor de omgang met informatie: bij het verzamelen en verspreiden van informatie over personen behoudt de persoon in kwestie altijd het recht om als enige over die informatie te beschikken. Uitgangspunt is respect voor de autonomie van de betrokkene [...]. De betrokkene is en blijft de 'eigenaar' van de informatie. [...] Een tweede vuistregel zegt dat een ambtsdrager niet hoeft op te treden als *tussenpersoon* die informatie doorgeeft aan derden"⁶. Ik ben ervan overtuigd dat 'autonomie' relationeel moet verstaan worden. Betrokkenen bepalen zelf *met wie ze in welke relatie staan* en *welke inhouden* binnen deze relatie ter sprake komen. In onze katholieke traditie spreekt het nog vanzelf dat pastores met anderen niet delen wat met hen is besproken. Willen ze tegen deze gewoonte ingaan, dan is het noodzakelijk de gesprekspartner voorafgaand op de hoogte te stellen. Weet die dat informatie naderhand doorgespeeld wordt omwille van zogenaamd 'gedeeld beroepsgeheim'⁷, dan kan de gesprekspartner zelf mee de mate van openheid ten aanzien van de pastor bewaken. Informatie uit gesprekken mag bijgevolg alleen doorgespeeld worden *als en slechts als* de gesprekspartner voorafgaand is ingelicht over de praktijk van gedeeld beroepsgeheim en hij/zij na het

⁴ Sinds 1980 is dankzij de *Pastorale Gids* een overzicht van het takenpakket van pastores in gebruik, opgedeeld in vijf categorieën: individuele begeleiding, gemeenschappelijke begeleiding, organisatie en communicatie, en bureelwerk en vorming. Zie <http://www.pastoralezorg.be/51/pastor-zijn/ziekenhuizen/taken>, met een aanvulling van instellingsgericht werken.

⁵ "Het verdient dan ook aanbeveling om de deelnemers aan de groepsbespreking een zwijgplicht op te leggen over de inhoud van het gesprek en om hen te vragen de op schrift gestelde, geanonimiseerde casus na afloop van de sessie terug te geven aan de indiener". J. Schenderling, *Beroepsethiek voor pastores*, Budel, Damon, 2008, p. 162.

⁶ J. SCHENDERLING, *Beroepsethiek voor pastores*, Budel, Damon, 2008, p. 146-147.

⁷ A. LIÉGEOIS, *Waarden in dialoog: ethiek in de zorg*, Leuven, LannooCampus, 2009, p. 166-175. Voor Liégeois gelden vijf voorwaarden voor gedeeld beroepsgeheim: het team of netwerk van zorgverleners moet duidelijk afgebakend en herkenbaar zijn, de leden ervan moeten een gezamenlijke zorgopdracht hebben, iedere zorgverlener is gebonden door de plicht tot beroepsgeheim, zorgverleners zijn verplicht tot zorgvuldigheid en dialoog met de zorgvrager, en de relevantiefilter moet toegepast worden. Pas ik deze voorwaarden toe op pastores, dan leid ik daaruit af dat pastores die niet volwaardig deel uitmaken van een team of zorgnetwerk, maar eerder werkzaam zijn in de hele voorziening, niet voldoen aan de eerste voorwaarde. De voorwaarde tot dialoog met 'de zorgvrager' concretiseer ik.

gesprek uitdrukkelijk toestemming geeft voor rapportering⁸.

Willen pastores informatie van de gesprekspartner doorgeven aan een verpleegkundige, arts of collega, dan kan een eenvoudige vraag op het einde van het gesprek daarover beslissen: "Ik zou graag aan de arts/verpleegkundige/collega iets vertellen over/doorgeven van wat we nu besproken hebben. Wat vindt u dat ik hierover mag overbrengen?" Of concreter: "Is er iets waarvan u graag hebt dat ik het in uw dossier noteer?" Door een antwoord te formuleren krijgt de gesprekspartner *het beheer over wie wat* mag weten en wat hij/zij met anderen eventueel zelf wenst te bespreken; tegelijk wordt zo bijgedragen aan zijn/haar 'oefenen in zelfverwoording en zelfwaarde'.

De gesprekspartner de touwtjes in handen geven, verhoogt de betrouwbaarheid van de pastorale relatie en houdt de pastor alert voor het respect dat hij/zij verschuldigd is aan de *transcendentie* van de persoon die hij/zij begeleidt. Als beeld van de Levende God is de gesprekspartner immers méér dan het beperkte of soms vervormde beeld dat wij ons als pastor van de persoon kunnen vormen. En gezien de delicate thema's die gedurende pastorale gesprekken geëxploreerd moeten worden direct raken aan de existentie (de zinrelaties), het geloof en de levensbeschouwing van die persoon, maakt eender wat daarover meegedeeld wordt, de persoon bijzonder kwetsbaar. Hij/zij is overgeleverd aan een nauwelijks vertrouwde derde met wie hij/zij geen gesprek had, maar die wel 'op de hoogte' gebracht wordt van wat in zijn/haar leven speelt. De macht van de pastor, zowel de kennismacht als de relationele macht om de persoon te interpreteren binnen het eigen referentiekader, kan moeilijk overschat worden. Pastores zijn zich professioneel gezien bewust van deze macht en trachten er zorgvuldig mee om te gaan. Lukt dit niet helemaal, dan krijgen we 'ethische kriebels' die serieus moeten genomen worden.

Niet zozeer het binnenkerkelijke biechtgeheim of de oudere maar nog steeds relevante 'vrijplaats' op zich vormen een grens voor rapportering. Veeleer het daarin besloten respect voor de persoon en de vertrouwelijkheid van de relatie die nodig zijn om het doel van goede pastorale zorg te verwezenlijken, staan op de voorgrond.

Dit doel verwoorden en in multidisciplinair overleg respectvol de transcendentie van gesprekspartners behoeden in correcte pastorale collegialiteit, zal de pastorale dienst én de pastorale zorg als dusdanig ten goede komen. En dit meer dan het verhaal van mensen al dan niet beknopt te delen met andere zorgverleners.

4. Conclusie

Registratie moet zorgvuldig gebeuren. De geheugensteuntjes mogen aan niemand anders bekend geraken. Zo ook moeten tijdschrijven en registratie in functie van het leren van de pastor geanonimiseerd gebeuren. Rapportering kan alleen als de gesprekspartner voorafgaand op de hoogte is gesteld van de praktijk van gedeeld beroepsgeheim en hij/zij daar na het gesprek uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Ook bij collegiale overdracht is het aan de gesprekspartner om uit te maken wat de pastor kan doorvertellen. Religieus-ethisch funderen we deze zorgvuldigheid in het respect voor de transcendentie van de gesprekspartner, in het niet te vatten mysterie dat de ander is en in de betrouwbaarheid die noodzakelijk is in pastorale relaties. Graag reacties!

⁸ Zie in dit verband de wet op de privacy (<http://www.e-privacy.be/privacywet.pdf>) en de patiëntenwet (<http://users.telenet.be/allemeesch/KlinPsy/wettekst/WET20020922.htm>).