

Privacy heeft alles te maken met respect voor iemands identiteit en waardigheid

Privacy staat altijd op het spel als mensen zorg nodig hebben. Je moet anderen toelaten in je hoogstpersoonlijke levenssfeer, aan je lichaam, in je huis. Daarom is het goed om er als verzorgende voor te zorgen dat iemands privacy niet verder verstoord wordt dan strikt noodzakelijk. Dat is de mening van Marcelle Mulder, humanistisch geestelijk verzorger bij Zorggroep Tellens.

Tekst Marcelle Mulder Foto: Stockxpert



In het septembernummer van TvV kwamen zorgverleners en cliënten aan het woord over de privacy van cliënten in woonzorginstellingen en kleinschalige woonvormen. Mensen die professionele zorg nodig hebben, moeten immers onbekenden toelaten in hun persoonlijke leefsfeer en aan hun lichaam. Volgens de beroepscode van verzorgenden zullen de professionals daarbij hun privacy respecteren. Toch blijkt dat regelmatig lastig in de praktijk. Privacy heeft twee betekenissen: het recht om je af te zonderen, je terug te trekken op een eigen plek. En het recht om zelf te bepalen wie en wat er bij jou over de vloer komt en wat er over je bekend is. Privacy biedt mensen de mogelijkheid hun identiteit te beschermen en te onderhouden

Kloppen

Verzorgenden denken bij privacy vaak allereerst aan 'kloppen voor je bij iemand

binnenloopt'. En inderdaad: dat is belangrijk voor iemands privacy. Als medewerkers onaangekondigd bij cliënten binnenlopen, kunnen cliënten dat als een inbreuk op hun privacy ervaren. Dat heeft ook te maken met de manier waarop je binnenkomt. Kloppen hoeft nog niet eens altijd, zo blijkt, maar wel kijken, vragen of je gelegen komt. En zo niet: later terugkomen. Mensen verschillen immers: de één hecht aan rust en een eigen plek, de ander aan aanloop en gezelligheid. En dat kan door de dag heen verschillen. Vandaar dat het afstemmen – kijken naar je cliënt wat voor hem of haar prettig is – zo belangrijk is. Cliënten wonen immers niet op 'ons werk', aan 'onze route', nee, wij, de zorgverleners, werken bij hen thuis, ook in een woonzorgcentrum, ook in een kleinschalige woonvorm.

Maar privacy gaat om meer dan alleen de manier waarop je bij iemand binnenkomt. Ook de mogelijkheden van een kamer of appartement zelf zijn van belang voor iemands privacy. Een eigen badkamer, een aanrecht, eigen kookgelegenheid, bordjes met 'niet storen' erop, allemaal zaken die cliënten als ondersteunend voor hun privacy kunnen ervaren. Het geeft hun de mogelijkheid zelf te koken, zelf te douchen, zelf een wasje te doen. Daardoor is er minder inmenging van anderen nodig en hebben cliënten dus meer privacy.

Niets mee te maken

Belangrijk is ook dat verzorgenden zich beperken tot bemoeienis met uitsluitend die levensgebieden van de cliënt waar hulp ook echt nodig is. Dat betekent dus dat we ons niet mengen in levensgebieden waar we niks mee te maken hebben. Zo wil bijvoorbeeld niet iedereen dat zijn levensverhaal bekend is bij de zorgverleners.

Aansporingen om een levensboek te maken, kunnen cliënten ervaren als een inbreuk op hun privacy. Net als goedbe-

doelde opmerkingen als 'U mag hier wel gaan zitten' of 'Eet het nu maar, vorige week vond u het ook lekker'. Betutteling is immers ook een schending van iemands privacy. Maar als de zorg – bijvoorbeeld het overnemen van de medicatie – wel degelijk noodzakelijk is, kunnen cliënten dat toch nog als een aantasting van hun privacy ervaren.

Dat brengt ons op het punt van de bejegening. De manier waarop een verzorgende een, immers voor de cliënt belastende, beslissing of behandeling uitvoert, maakt veel uit. Een cliënt kan dergelijke hulp van een vriendelijke en betrokken verzorgende vaak beter verdragen. Privacy heeft immers alles te maken met respect voor iemands identiteit en waardigheid. Die kan een zorgverlener versterken of ondermijnen. Je versterkt iemand door te vragen hoe het met hem of haar gaat, door hem aan te moedigen in de dingen die hij of zij graag doet. Je versterkt iemand door hem te begrijpen in zijn behoeftes, in zijn kwetsbaarheid. Mensen ondermijnen komt ook voor: onnodig hard praten of iemand behandelen als een ding, bijvoorbeeld door hem of haar niet aan te kijken. Of iemand afsnauwen of het zorgdossier opbergen in een kastje en de sleutel meenemen naar de zusterpost. Dergelijke acties kunnen door cliënten als zeer vernederend ervaren worden.

Zorgdossier

Het zorgdossier is sowieso een belangrijk punt van aandacht bij het respecteren van de privacy van cliënten. Veel van wat er over een cliënt bekend is, komt daarin terecht. Maar is dat wel nodig? Het dossier is tegenwoordig van de cliënten zelf, zij en desgewenst ook hun naasten lezen erin. Sommige cliënten storen zich aan de manier waarop er over hen geschreven wordt. Ze herkennen zich er niet in en scheuren er bladzijden uit. Een schaduw-dossier is dan snel gemaakt. Maar de kern

van de zaak is natuurlijk: wat hoort er nu eigenlijk in het zorgdossier te staan? En ook, hoe schrijf je dat dan op? 'Mevrouw was onredelijk bij het douchen vanmorgen' maakt de cliënt terecht boos. 'Het douchen verliep vanochtend niet zo goed.' Dat zou al beter zijn. Want waarom is er ook alweer een zorgdossier? Om goede zorg te kunnen bieden. Als iemand in zijn welbevinden wordt aangetast door wat er in het zorgdossier staat, dan zit er misschien toch iets niet goed met de privacy. Dan voelt iemand zich onheus te kijk gezet in het dossier.

Kleinschalig

Ook over de zusterpost moet in het kader van privacy worden nagedacht. In kleinschalige woonvormen is er vaak geen aparte werkruimte meer voor het personeel. De werkcomputers staan in een hoek van de huiskamer en de medewerkers bespreken samen met de cliënten wat er aan de orde is. Persoonlijke zaken worden in iemands zit-slaapkamer besproken. Doordat de medewerkers zich niet meer afzonderen, maar samen met de cliënten in het dossier schrijven, is de kans groter dat dit gelijkwaardig gaat. Aandachtspunt is wel de privacy van de cliënten ten opzicht van andere bezoekende familieleden te bewaken. Leest iedereen fijn mee als je op de computer verslag doet van wat je zojuist samen besproken hebt? En als je er samen niet uitkomt? Wie beslist er dan?

Privacy staat altijd op het spel als mensen zorg nodig hebben. Zorg betekent immers dat je anderen moet toelaten in je hoogstpersoonlijke leefsfeer; aan je lichaam, in je huis. Maar als het goed is hoeft dat niet te leiden tot 'toegevoegd leed': leed dat ontstaat doordat iemands privacy en persoonlijke leefstijl verder verstoord worden dan strikt noodzakelijk is. Maar dat vraagt wel heel bewust werken. Want inbreken in iemands privacy gebeurt doorgaans niet met opzet, maar vooral uit automatisme! ■