

Het literatuuronderzoek

Wat was er eigenlijk al bekend over dit onderwerp?

We zochten naar onderzoek over tacit knowledge in de gezondheidszorg. We keken vooral naar tacit knowledge van ouders/verzorgers die langdurig en intensief zorgen voor iemand die zichzelf moeilijk kan uitdrukken. We vonden 12 studies, in de zorg voor mensen met (Z)EVMB, dementie en pasgeborenen, en ze vertellen bijna allemaal hetzelfde verhaal. Hieronder noemen we de belangrijkste punten.

Waar gaat tacit knowledge over in de 1-op-1 zorg voor mensen met (Z)EVMB, dementie en pasgeborenen?

- Ouders en sleutelverzorgers herkennen de kleinste veranderingen in hoe iemand zich gedraagt, ligt, zit, ruikt of voelt. Ze weten wat die verandering betekent en wat ze dan moeten doen/laten. Ook herkennen ze het wanneer er iets niet pluis is; bv iemand heeft pijn. Andere mensen merken die veranderingen niet op of weten niet wat ze betekenen.
- Het lukt deze ouders/sleutelverzorgers om een ingewikkelde handeling, zoals eten, verschonen, slapen, op een soepele manier met iemand uit te voeren. Terwijl anderen dit heel lastig kunnen vinden met diezelfde persoon.

Vaak vinden ouders/verzorgers het lastig uit te leggen waarom ze iets weten of waarom hun aanpak werkt. Ze voelen het aan, weten het gewoon. Soms herinneren ze zich eerdere situaties, van vroeger, waardoor ze nu beter weten wat ze moeten doen.

Hoe bouwt deze tacit knowledge zich op?

Dat gaat in een paar stappen. In het begin weten de ouders/verzorgers nog niet hoe ze iemand moeten lezen. Ze proberen heel veel dingen uit. Sommige dingen werken en andere niet. Door veel tijd met iemand door te brengen, en goed naar iemand te kijken, beginnen ze gedragspatronen en reacties te herkennen. In de volgende fase ontstaat er meer interactie tussen de verzorger en de persoon met (Z)EVMB/dementie/pasgeborenen. Door op elkaar te reageren, in voortdurende acties en reacties, leren ze elkaar beter kennen. De verzorger leert zo steeds beter hoe te zorgen voor de ander. In de derde fase zijn de twee al goed op elkaar afgestemd, maar gaat die afstemming steeds verder. Doordat de verzorger vaak al weet hoe de ander zal reageren, ontstaat er ruimte voor grapjes, voor meer speelsheid en improvisatie. Zo kunnen ze samen een eigen manier van 'praten' opbouwen. Er ontstaan hierdoor soms meer mogelijkheden voor de zorgontvanger om zichzelf uit te drukken/te laten kennen door een ander. Om dit soort kennis op te bouwen, is het belangrijk dat de twee elkaar vertrouwen en een goede band hebben.

Wat zijn de gevolgen?

Als ouders/verzorgers en de persoon met (Z)EVMB/dementie/pasgeborenen zo goed op elkaar zijn afgestemd, dan is het ingrijpend als deze relatie verbroken wordt. Er gaat dan heel veel kennis verloren en de persoon wordt niet meer op zo'n verfijnde manier 'gekend'. Dat beïnvloedt de kwaliteit van zorg. Ouders/verzorgers vinden het daarom ook vaak lastig om de zorg uit handen te geven. Het goede nieuws is dat een persoon zo'n verfijnde afstemming met meerdere verzorgers tegelijk kan opbouwen. Dat haalt druk weg bij de ouders/sleutelverzorgers en maakt het verlies van zo'n relatie minder ingrijpend voor de kwaliteit van zorg.

Wat is er nodig?

Ouders/verzorgers hebben tijd en aandacht nodig om samen met iemand deze afstemming te bereiken. Ook hebben ze in de beginfase ruimte nodig om dingen uit te proberen. Het is lastig deze tacit knowledge direct over te dragen aan een derde persoon: een ouder/verzorger bouwt deze

kennis tenslotte op in het contact met de persoon met ZEVMB/dementie/pasgeborene. Maar het kan voor een beginnende verzorger helpen om mee te kijken met meer ervaren ouders/verzorgers, en tijd te krijgen om iemand goed te observeren. Ook verhalen vertellen over iemand, zodat de betrokkenheid met de persoon wordt vergroot, helpt vaak. Tot slot kan het voor ouders/verzorgers heel fijn zijn om hun kennis over iemand te toetsen bij andere ouders/verzorgers (Zie jij dit ook? Wat doe jij in zo'n situatie?). Dat zorgt voor een *check* van kennis die anders altijd impliciet blijft. Zo kun je blinde vlekken bij elkaar voorkomen. Ook zorgt uitwisseling tussen verzorgers/ouders voor verdere verdieping van hun kennis en betrokkenheid bij de persoon.

Maartje Hoogsteijns