

Hoe vertel ik het familie Yilmaz?

Scholingsfilm over interculturele zorg

Miranda Vroon-van Vugt en Mustafa Bulut

Scholing geven hoort bij ons vak. In elke werkomgeving is het zinvol om zorgteams mee te nemen in ons type patiënten- en cliëntenzorg. Een van de doelen is bijvoorbeeld: duidelijk maken in welke situaties wij in consult gevraagd kunnen worden. Uitgaande van het ABC-model – Aandacht (ondersteuning door iedereen), Begeleiding (ondersteuning door velen) en Crisis (ondersteuning door de specialist) – helpt dat om aandachtige en menswaardige zorg in alle situaties te stimuleren.

Normaal gesproken gaven wij scholing over thema's als levensvragen en spiritualiteit, communicatie (luisteren in betekenislagen), aandachtsvelden in palliatieve zorg en ethiek en ethische dilemma's in de zorg. En natuurlijk over: wat doet een geestelijk verzorger eigenlijk? Vanuit de praktijk werd steeds vaker de vraag gesteld naar ondersteuning bij situaties waar zorg verleend wordt aan patiënten met een andere culturele achtergrond dan die van de artsen of verpleegkundigen. Deze situaties konden door deze zorgprofessionals niet eenvoudig vanuit hun ervaring opgelost worden. Bovendien leek er sprake van terugkerende problematiek te zijn. Hierop heeft ons team een omvangrijke scholing interculturele zorg opgezet; het onderdeel interculturele zorg is daarnaast in alle scholingen van het team Geestelijke Verzorging opgenomen.

Brug tussen culturen

In deze scholing focussen we met name op het slaan van een brug tussen de cultuur en de levensbeschouwing van enerzijds de zorgverlener en anderzijds die van de patiënt en zijn of haar familie. Eerst kijken we samen naar onze eigen antwoorden op grote levenssituaties, zoals ziekte, familie en dood. Het zorgt ervoor dat er sneller begrip ontstaat voor de antwoorden van de ander. Daarnaast gaan we in op een aantal dilemma's, zoals verwachtingen over de rol van de arts, verschillen in communicatie over ziekte en dood, de (grote) rol van de familie, en wensen ten aanzien van begeleiding vanuit de zorg. Hierin nemen we vaak moslimpatiënten en hun families als voorbeeld, maar benadrukken dat vergelijkbare situaties vanuit alle culturen voor kunnen komen.

Voor deze scholing zochten we naar goed beeldmateriaal. Omdat het bestaande materiaal voor ons niet voldoende focuste op begrip en verbinding, besloten we zelf een film te maken die in de scholing gebruikt zou kunnen worden. Hierbij hebben we de hulp



Een impressie van de productie (foto: ETZ fotografie & film/Maria van der Heyden).

gevraagd van enkele deskundigen in huis, zoals artsen die zelf ook al bezig waren met interculturele communicatie. Vanuit een denktank op de intensive care is een richtlijn interculturele zorg gemaakt, waardoor de actuele thema's en dilemma's duidelijk waren (zie het kader voor meer informatie).

In de coronaperiode liep de productie van de film behoorlijk wat vertraging op, maar op 24 maart 2022 kon de film tijdens een online symposium over interculturele dilemma's in de zorg voor het eerst worden vertoond. Deze film, die de titel *Hoe vertel ik het familie Yilmaz?* kreeg, volgt een fictieve familie in een aantal scènes, zoals de ziekenhuisopname, een slechtnieuwsgesprek en uiteindelijk het overlijden van de vader. Tussen deze scènes door komen artsen in interviews aan het woord, evenals de zoon van de patiënt op wie het verhaal is geïnspireerd. Met behulp van fictie en interviews worden vier deelthema's geïntroduceerd: pijnbestrijding en sedatie, familieverhoudingen, het slechtnieuwsgesprek en interculturele communicatie. De film duurt niet veel langer dan een half uur; dit omdat hij goed ingezet moet kunnen worden voor scholing.

Alleen de titel van de film laat al zien hoe groot de worsteling soms kan zijn rondom het behouden van vertrouwen in de behandelrelatie op het moment dat het dreigt te verdwijnen. Wij gaan, in samenwerking met het leerhuis van het ziekenhuis, aansluitend specifiek educatiemateriaal ontwikkelen, zoals een inleiding, stellingen en werkvormen. Hiervoor worden vier deelvideo's van de film gemaakt om bij de deelthema's te gebruiken.



Hoe vertel ik het familie Yilmaz?

Wil je de film met het (gratis) educatiemateriaal ook ontvangen? Stuur dan een e-mail en vermeld tevens je functie en de organisatie waarvoor je werkt: interculturele zorg@etz.nl. Voor meer informatie zie de *Richtlijn interculturele zorg rond het levenseinde bij moslimpatiënten*, <https://www.etz.nl/Specialisme/Geestelijke-verzorging/Richtlijn-Interculturele-Zorg>.

Het is vervolgens de bedoeling dat een ieder dit in de eigen werksituatie gaat toepassen met een scholing interculturele zorg. Ons educatiemateriaal wordt gratis ter beschikking gesteld voor gebruik andere zorginstellingen.

Behoeftte aan kennis

Het genoemde symposium was een groot succes. Op het niveau van de raad van bestuur, zorgmanagement, artsen, verpleegkundigen, geestelijk verzorgers en ervaringsdeskundigen behandelden we de veranderende maatschappij, met thema's als pijnbestrijding, sedatie en het slechtnieuwsgesprek. Doordat het online plaatsvond, konden ruim achthonderd mensen vanuit zorginstellingen in het hele land aansluiten. Dit laat goed zien hoe groot de behoefte is aan meer informatie over dit thema. Het was goed om te ervaren dat veel mensen in de zorg zich ervan bewust zijn dat ze meer kennis kunnen gebruiken.

Er valt nog veel te doen om patiënten, ongeacht welke cultuur, beter te kunnen begrijpen in de zorgsetting. En zo samen tot betere zorg te komen. Ook rondom het voorlichten van mensen die gebruikmaken van het Nederlandse zorgsysteem ligt er nog een taak. Het kernwoord van het symposium was dan ook: verbondenheid, niet alleen binnen, maar ook buiten ons ziekenhuis. Bijvoorbeeld met ziekenhuizen en zorginstellingen in het hele land. De 'vonk' van de film is er dus. Nu gaan we verder – de patiënt heeft het nodig!

M. Vroon-van Vugt is geestelijk verzorger bij het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis te Tilburg en redactielid van dit tijdschrift. E-mail: mme.vanvugt@etz.nl.

M. Bulut is geestelijk verzorger bij het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis te Tilburg.