



ETHIEK IN DE ZORG

Dilemma 3: Afwijken van het protocol, mag dat?
5 handvatten en tips voor een zorgvuldige afweging



Ethische dilemma's of lastige keuzes ontstaan zodra je in je werk niet meteen weet wat goed is om te doen. Moet je als zorgprofessional beslissingen nemen voor een cliënt, voor zijn eigen veiligheid? Zoals in de casus van meneer De Vries, die vanwege slikproblemen het advies krijgt om gemalen voedsel te eten, maar dat niet wil? Kan en mag hij zelf bepalen wat goed voor hem is? Ook als dit levensgevaarlijke situaties oplevert? Waar ligt de grens? Hoe schat je in wat goed is om te doen? En hoe kun je jouw keuze verantwoorden? Deze handvatten helpen je met het maken van een gewogen keuze.

Bekijk het dilemma '[Afwijken van het protocol, mag dat?](#)' op Kennisplein Zorg voor Beter.

1 STAPPENPLAN VOOR ETHISCHE AFWEGING

Begin bij het vierstappenmodel voor een afgewogen keuze bij ethische vragen:



1. **Verkennen:** wat is er aan de hand? Welke handelingsopties zijn er en wie zijn in deze situatie de betrokkenen?
2. **Onderzoeken:** wat is de ethische vraag of het dilemma? Welke argumenten (waarden, belangen en principes) zijn hier in het spel?
3. **Afwegen:** weeg zorgvuldig af waarom je een bepaalde keuze maakt en wat mogelijke gevolgen zijn voor wie. Wat is het gevolg voor de cliënt van jouw handeling of het nalaten daarvan?
4. **Besluiten:** zoek naar de balans tussen alle (morele) betrokkenen met het oog op goede zorg.

Bron: L.L.E. Bolt e.a. *Ethiek in praktijk*, 2010

Tip: Je kunt deze stappen zelf doorlopen, maar het levert nog meer op als je dat samen met anderen doet, bijvoorbeeld in een moreel beraad.

2. WAT ZIJN PROTOCOLLEN?

Net als zorgstandaarden en richtlijnen helpen protocollen jou de juiste zorg te verlenen. Hoewel in een protocol stap voor stap staat hoe je moet handelen is een protocol geen wet die je in iedere situatie precies moet volgen om goede kwaliteit te bereiken. Iedere situatie, ieder persoon is weer anders. Het is altijd belangrijk zelf na te denken en niet blindelings het protocol te volgen. Soms is het beter om af te wijken van een protocol. Het is echter niet altijd gemakkelijk te bepalen wanneer en hoever je dat mag doen.

Protocollen zijn gestandaardiseerde werkwijzen die afgeleid zijn van principes en wetenschappelijk zijn onderbouwd. [Lees meer over richtlijnen en](#)

[protocollen](#) op de website van Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN).

‘Bij oogdruppelen vraag je de cliënt het hoofd achterover te buigen en omhoog te kijken terwijl je achter hem staat. Daarmee komt het hoofd van de cliënt tegen je buik. Sommige zorgverleners vinden dit niet prettig, vinden dit ongewenst intiem. Vind jij dit ook lastig? Kijk dan of je het op een manier kunt doen, die voor jou en de cliënt aanvaardbaar is.’ (Vilans-adviseur)

WAT ZIJN KICK-PROTOCOLLEN?

[KICK-protocollen](#) zijn algemene werkwijzen voor verpleegkundigen in de langdurige zorg en huisartsen. Ze brengen eenheid in verpleegkundige handelingen. In situaties waarin mensen en personeel vaak wisselen is het voor de overdracht belangrijk te weten met welke protocollen zorgverleners hebben gewerkt, bijvoorbeeld als een cliënt uit het ziekenhuis komt. Dan is het KICK-protocol de verbindende factor.

NIET AFVINKEN, MAAR DOORVRAGEN

Volgens protocol werken kan ertoe leiden dat je als zorgprofessional steeds minder zelf nadenkt over hoe je iets hebt aangepakt. Dat kan de motivatie voor je werk best in de weg zitten. Een oplossing is om het werken met protocollen te combineren met kritisch nadenken: niet afvinken, maar doorvragen.

ETHIEK EN RECHT

Ethiek en recht zijn met elkaar verbonden. Ethische afwegingen maak je zelf iedere dag. In wetten leggen we een breed gedragen moraal vast.

Lees meer over ethiek en recht op de pagina [Wat is ethiek in de zorg?](#) op Kennisplein Zorg voor Beter

Vilans KICK-protocollen

Protocol **lijdend**

of **leidend?**



Vilans www.vilans.nl/kick

3. BESPREEK DE VISIE VAN DE ORGANISATIE

Er zijn allerlei morele argumenten om iets wel of niet te doen. Bestuurders en collega's kunnen er wel eens heel verschillend over denken en dat kan botsen met jouw visie. In hoeverre spelen jouw waarden en normen een rol? Bedenk door welke visie jij je laat leiden. Voel je je gesteund of juist klem zitten tussen collega's of bestuurders bij jouw keuzes? Bespreek het met elkaar of je leidinggevende. Of ga er eens over in gesprek met een geestelijk verzorger, een psycholoog of een vertrouwenspersoon.

VERSCHILLENDE NIVEAUS IN DE ORGANISATIE

Bij dit thema over protocollen zie je goed hoe ethische dilemma's een rol spelen op verschillende niveaus van de organisatie en hoe dit samenhangt:

- Beleid en wetgeving (macroniveau)
- Sturing door managers en organisatiebeleid (mesoniveau)
- Oplossingen zoeken op de werkvloer (microniveau)

EEN DILEMMA OP VERSCHILLENDE NIVEAUS

Een oudere cliënt heeft diabetes en krijgt voor de maaltijd insuline geïnjecteerd. Deze cliënt vertoont soms agressief gedrag. Hij vindt het prettig als een van de leiders van de eigen groep, met wie hij vertrouwd is, de handeling verricht. Hij reageert dan rustiger. Insuline toedienen is een voorbehouden handeling (macroniveau). In deze organisatie mag alleen de medische dienst de insuline toedienen.



Het gevolg is dat de cliënt onrustig wordt, want met deze mensen is hij niet vertrouwd. De groepsleiding (microniveau) vraagt de manager waarom de medewerkers de insuline niet mogen geven. 'Kunnen we geen uitzondering maken, zodat we zorg op maat kunnen leveren?' Mag de manager, die zelf geen zorgachtergrond heeft, hier toestemming voor geven (mesoniveau)? Dit is een ethisch dilemma op het snijvlak van wat juridisch mag.

4. MAAK DE JUISTE AFWEGING

BESCHERMEN OF RISICO'S DURVEN NEMEN?

100% veiligheid kun je niet garanderen, maar veel zorgverleners handelen wel vanuit dat perspectief. Cliënten worden daardoor soms beperkt in hun kwaliteit van leven, zonder dat zij iets 'misdaan' hebben. Zij krijgen bescherming die misschien goed bedoeld is, maar wel wordt opgelegd.

In een zorgsituatie heb je met verschillende betrokkenen te maken. Introduceer in je team bijvoorbeeld de casus van meneer De Vries en zet al die betrokkenen eens op een rijtje.

Probeer je vervolgens te verplaatsen in elke betrokkene: kruip eens in de huid van... en voer dan vanuit die rol het gesprek met elkaar. Zo leer je vanuit verschillende perspectieven naar de casus te kijken. Het helpt je een gezamenlijke oplossing te vinden.

EEN PROTOCOL VOLGEN VANWEGE GOEDE ZORG

‘Uitleggen waarom je iets doet is heel belangrijk. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor collega’s. Soms moet ik bijvoorbeeld een medische handeling verrichten die er eng uitziet. Zoals het geven van een hoogopgaand klysma (een vorm van darmspoeling). Als ik merk dat medewerkers op de groep dat moeilijk vinden, leg ik uit waarom ik dat moet doen. En waarom een ‘simpel pilletje’ in deze situatie niet werkt.’
(verpleegkundige in zorginstelling)



GEVOLGEN VAN JOUW HANDELEN



Misschien ben je als zorgprofessional soms bang dat je de situatie niet de baas bent. Je vreest voor schadelijke gevolgen voor de persoon die je verzorgt en zijn familie. Juist dan is het belangrijk even stil te staan, je af te vragen waarom je dat vindt. Vindt de persoon in kwestie dat ook en hoe kijkt zijn familie er tegenaan? Misschien liggen de kaarten wel heel anders dan jij denkt. Check daarom je beeldvorming en ga in gesprek. Wat vinden je collega’s ervan en wat is jouw motief? Doe je dit uit angst of is het volgens jou de beste aanpak vanuit het oogpunt van goede zorg?

WENS VAN DE CLIËNT, FAMILIE OF PROFESSIONAL?

In de driehoek van professional, cliënt en mantelzorger wil je dat alle zijden in balans zijn. Familie en vertegenwoordigers van cliënten beslissen steeds meer mee. Volg je bij het maken van een zorgvuldige afweging de wens van de cliënt, van de verwant of van jezelf als professional? Bekijk een aantal overwegingen en ga bij jezelf na hoe jij hiermee omgaat:

- Voer jij een open gesprek met de cliënt en zijn familie over autonomie (wilsbekwaamheid)? Wat betekenen jouw keuzes voor het leven en de waardigheid van de cliënt en zijn familie?
- Ga jij naast je cliënt staan (patient advocacy) zodat je je echt inleeft in zijn perspectief? Of sta je tegenover de cliënt met jouw waarden en normen?
- Als iemand zelf zijn brood smeert, mag jij dan voor die ander beslissen als het om belegkeuze gaat bijvoorbeeld of geef je hem keuzevrijheid?



5. PRAAT MET COLLEGA'S!

Om van elkaar te leren en beter te worden in het omgaan met lastige ethische vragen, is het uitwisselen van ervaringen met collega's een aanrader.

Lees de casus van meneer De Vries nog eens en bespreek vragen als:

- Stel dat meneer De Vries jouw vader is, hoe zou jij dan reageren?
- Hoe kijk jij tegen protocollen aan: zijn ze heilig, een leuke suggestie of hebben we ze niet nodig?
- Wanneer zijn (gezondheids)risico's aanvaardbaar? Wanneer moet je als professional cliënten daartegen beschermen?
- Waar ligt voor jou de grens tussen ingrijpen of laten gebeuren?
- Wat doe je als je denkt dat je cliënt niet goed zelf kan oordelen over zijn situatie?
- Wat doe je als het inzicht van de arts (voorkomen van verslikken) niet overeenkomt met het inzicht over het welzijn van de cliënt (lekker eten) van jou als verpleegkundige?



Tip: In een zorginstelling kun je met andere professionals overleggen, in de zorg aan huis ben je meer op jezelf aangewezen. Maar ook in de wijk zijn er mogelijkheden iemand te raadplegen die thuis is in levensvragen en/of ethische vragen. Vraag het eens na bij collega's, de gemeente of in een sociaal wijkteam.

HANDREIKING ETHIEK IN DE ZORG

Op Kennisplein Zorg voor Beter vind je de [handreiking Ethiek in de zorg](#). Er staan 6 ethische dilemma's uit de dagelijkse zorgpraktijk voor je klaar met de mogelijkheid om zelf op je handelen te reflecteren. Daarnaast vind je een inleiding over '[Wat is ethiek in de zorg?](#)' en [praktische informatie](#) met verwijzingen naar websites, kenniscentra, boeken, trainingen en tools die je verder helpen bij het omgaan met ethische vragen in de zorg.