

BEELDVERSLAG ALS SAMENWERKEN NIET VANZELFSPREKEND IS

Hoe vind je elkaar in een leven met zorg en ondersteuning?



'Hoe ga je in gesprek met elkaar als er verschillen van inzicht bestaan?'

Dementie: ben je er voor mij?

1 op de 5 mensen krijgt dementie. Toch rust er nog steeds een taboe op praten over dementie. Veel mensen met dementie en hun naasten hebben hierdoor het gevoel dat zij er alleen voor staan. Bij 43% van de naasten van iemand met dementie vermindert het contact met de omgeving na de diagnose. In 'Beter Samen' gaan we met de persoon om wie het gaat, met zijn of haar familie, vrienden en hulpverleners in gesprek volgens beproefde werkwijzen. Ons doel? Leren hoe mensen met dementie en hun naasten zich beter gesteund kunnen voelen door hun omgeving!

Samenwerken ook als het moeilijk is

Als je ziek wordt of een beperking krijgt dan raak je vaak aangewezen op de hulp van anderen. Maar hoe doe je dat? Als je de mensen van wie je steun en zorg krijgt iets anders goed voor jou vinden dan jij zelf graag wilt? Als je het niet met elkaar eens bent, er verschillen van inzicht bestaan? Hoe ga je dan samen in gesprek? In deze werkplaats leerden we wat je kan doen als samenwerken in en rond de zorg niet vanzelfsprekend is. Hoe ga je het gesprek aan met de persoon om wie het gaat, familie en zorgverleners samen? Zodat alle aandacht uit kan gaan naar wat de persoon om wie het draait zelf belangrijk vindt. Hierover lees je in dit beeldverslag!

Inhoud

- **Waarom deze werkplaats?**
- **Hoe doe je dat samenspel: Drie benaderingen**
- **Hoe pas je de kennis en kunde toe: het verhaal van mevrouw Van Doorn**
- **Inzichten uit de werkgroepen**
- **Summing up: Wat hebben we geleerd?**
- **Doe met ons mee!**

Waarom deze werkplaats?

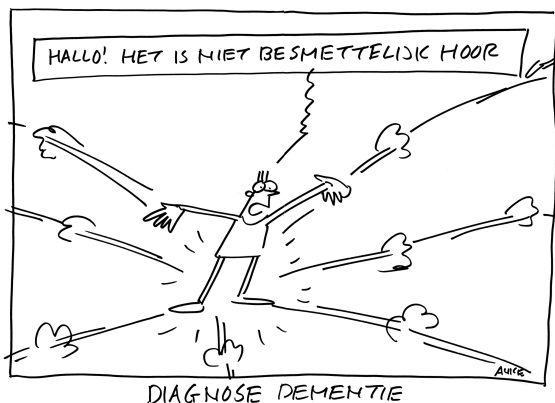
Initiatiefnemers voor dit gesprek zijn projectleiders van drie experimenteerruimten die op dit moment bestaan in Amsterdam. Deze experimenteerruimten richten zich op het samenspel tussen cliënten, familie, en hulpverleners. Waar gaan de drie experimenteerruimten over?

- Binnen 'Warme overdracht, zachte landing' (RAK) kijken we hoe de verhuizing naar een verpleeghuis prettiger kan verlopen. Zodat deze verhuizing minder als een ingrijpende gebeurtenis wordt ervaren, en meer als een warme overdracht.
- In het project 'Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt' (RAK) kijken we hoe medewerkers nog meer kunnen leren over hoe zij goed met bewoner, familie en naasten in gesprek kunnen gaan.
- Binnen het Ben Sajet Centrumproject 'Beter Samen: strategieën voor meer sociale steun aan mensen met dementie en hun naasten' (ZonMw en FNO) verkennen we hoe mensen met dementie en hun naasten zich (nog) beter gesteund kunnen voelen door hun omgeving.



'Als je weet hoe de relatie tussen familie en cliënt eruit ziet dan kun je je richten op het maken van verbinding'

We verkennen hoe de zorg nog meer een samenspel kan zijn. Een samenspel waarin de cliënt en haar familie een koers bepaalt en zij hulpverleners vragen een ondersteunende rol in hun leven te vervullen.



Hoe doe je dat samenspel? Drie benaderingen

In deze werkplaats vertellen drie deskundigen op het gebied van sociale netwerken over hun werk. Welke strategieën hebben zij ontwikkeld om het gesprek tussen mensen die zorg ontvangen, hun naasten en hulpverleners te versterken?

Benadering 1: ken het verschil in de relaties (driehoekskunde)

Als je met driehoekskunde werkt dan ga je ervan uit dat familie en professionals ieder een andere relatie hebben met de persoon die zorg ontvangt, legt deskundige Marjolein Wouters uit. De relatie tussen kinderen en de persoon die zorg ontvangt wordt gekenmerkt door 'loyaliteit'. Die tussen persoon die zorg ontvangt en professionals door 'zorg'. En de relatie tussen familie en zorg door 'vertrouwen'.

De meeste zorgprofessionals leren dat ze vooral aandacht moeten hebben voor de relatie tussen henzelf en de persoon die zorg ontvangt. Maar als je weet hoe de relatie tussen familie en cliënt eruit ziet dan kun je je richten op het maken van verbinding. Je neemt hiervoor de positie in die past bij jouw rol als professional. Hierdoor kan een samenwerking groeien tussen de drie partijen, waarbij elke hoek van de driehoek zijn eigen bijdrage heeft.

'Als hulpverlener ben je te gast in de leefwereld van het sociale netwerk'

Marjolein Wouters vertelt over de driehoekskunde



'Goed samenwerken is alleen mogelijk als er wederzijds vertrouwen ontstaat'

Riet Portengen vertelt over SoNeSta



Benadering 2: Families bepalen hun eigen koers (SoNeStra)

Riet Portengen van SoNeStra opent haar presentatie met drie vragen: *Wie werkt er wel eens samen met familie? Wie probeert familie bij de zorg te betrekken? Waarop veel mensen hun hand opsteken. Ik ga jullie vragen om daarmee te stoppen, zegt ze retorisch. En ze legt uit hoe voor een goede samenwerking een andere manier van spreken, kijken en handelen nodig is. Familie is betrokken. Als hulpverleners zijn wij te gast in de leefwereld van het sociale netwerk.*

SoNeStra is ontwikkeld in samenwerking met veel Amsterdamse families. Ieder van hen leerde Riet dat zij een eigen manier hebben om de kwesties aan te pakken. Met Sociale Netwerk Strategieën bedenken mensen met elkaar voor welke vragen zij een antwoord zoeken, nemen besluiten, bepalen hun eigen strategie en stellen bij als de situatie daarom vraagt. Zo nemen zij besluiten en maken plannen die passen bij hun leven.

Benadering 3: Versterken van verbondenheid (Familietherapie)

"Hoe is het om een geliefde met dementie 'uit handen te moeten geven'? Om de zorg aan een geliefde, vriend of naaste, toe te vertrouwen aan mensen die niet bij het persoonlijke leefwereld horen?" vraagt Leny van Dalen, psychiater en gezinstherapeut, aanwezig.

Als hulpverleners zijn wij te gast in de leefwereld van de persoon met dementie en diens naasten. Dit kunnen we alleen goed doen als er wederzijds vertrouwen ontstaat. Hoe bouw je dat vertrouwen op? Wat doe je wanneer dat vertrouwen beschaamd wordt? Of als je wel vertrouwen opbouwt met sommigen en niet met anderen uit het netwerk? Richt je als hulpverlener op het versterken van de verbondenheid tussen mensen. Dit doe je door alle perspectieven te horen en te erkennen.

Leny van Dalen 'Hoe versterk je verbinding?'



Hoe pas je de kennis en kunde toe: het verhaal van mevrouw Van Doorn

De deelnemers verdelen zich in drie groepen. Alle groepen gaan in gesprek over het verhaal van mevrouw Van Doorn. Lees meer over dit verhaal en wat deelnemers daarover leerden van de drie deskundigen, Leny, Riet en Marjolein.

Mevrouw Van Doorns en haar paarse haar

Mevrouw van Doorn vertelde tegen haar verpleegkundige dat ze grijzen haren kreeg. De verpleegkundige antwoordde hierop dat ze dan misschien haar haren kon verven, zelf doet ze dat al jaren. Mevrouw Van Doorn aarzelde omdat ze bang was om een slecht voorbeeld te zijn voor haar dochters maar de verpleegkundige zei dat ze gewoon moest doen wat ze zelf wilde. De nachtdienst hielp mevrouw Van Doorn bij het paars verven van haar haren. Mevrouw Van Doorn was blij met het resultaat maar haar dochters vonden het verschrikkelijk dat het haar van hun moeder zonder overleg met hen was geverfd en door mensen die ze niet kenden. Hun moeder was vroeger een tegenstander van haren verven. De dochters dienden een klacht in bij de manager en weigerden het bonnetje voor de haarverf te betalen.

Deelnemers bespreken wat ze hebben geleerd



'De persoon die haar haren heeft geverfd ken ik niet, er zijn zoveel vreemden. Ik en mijn zus moeten nu de haarverf betalen terwijl moeder ons altijd verbood onze haren te verven!'



Dochter

'Mevrouw van Doorn moet zelf bepalen of ze haar haren verft.'



Verpleegkundige

'Ik mag zelf bepalen wat ik wil. Mijn dochters maken zich te veel zorgen maar doen ook veel voor me.'



Mevrouw van Doorn

'Mevrouw van doorn wil elke dag wat anders, dus ik snap de boosheid van dochters goed.'



Verzorgende

'Dit voelt als onnodig gedoe. Ik zal het zelf wel even met de familie oplossen.'



Manager

'Laat haar meer doen aan haar uiterlijk als dat is wat ze wil. Haar dochters vind ik controlerend.'



Vriendin van Mevrouw van Doorn

Inzichten uit de werkgroepen

Inzichten uit de werkgroep Driehoekskunde:

- De verzorgende kan verbindend werken door mevrouw Van Doorn aan te raden om met haar kinderen te praten over haar wens. De persoon die centraal staat en haar familie kennen elkaar al een heel leven.
- De verzorgende heeft een sterke band met de familie. Dat maakt het extra belangrijk dat ook de rest van het team goed contact met de familie onderhoudt.
- Verwachtingen uitspreken helpt bij het creëren van vertrouwen tussen familie en zorg. Vul niet voor elkaar in en wees voorzichtig met beloftes doen.
- De manager kan verbindend werken door niet alleen een vertrouwenslijn met de familie te maken maar ook de verbinding met het zorgteam te leggen. Steun van de organisatie (zelf ook een driehoek) is essentieel voor een goed samenspel.

'Verwachtingen uitspreken helpt bij het creëren van vertrouwen tussen familie en zorg'



Deelnemers schrijven op een poster wat ze hebben geleerd van de workshop



Inzichten uit de werkgroep SoNeStra:

- Wissel van perspectief: de professional heeft een faciliterende rol. Stel vragen.
- Start bij de familie. Vraag 'wie is er belangrijk voor u?' Laat het sociale netwerk een plan maken. Mensen zelf laten kiezen óf ze iets willen doen en wát ze willen betekenen, dit zorgt ook voor eigenschap.
- De familie nodigt vervolgens professionals uit om dit plan, óók met hulp van professionals, een succes te maken.
- Schenk aandacht aan waarden. Wat maakt dat deze waarde belangrijk is? Zet mensen aan daarover in gesprek te gaan.

Inzichten uit de werkgroep over familietherapie

- Je maakt ruimte voor verbinding door je in te leven in het perspectief van de ander, door vragen te stellen, door 'niet' te weten, door je bewust te zijn van je eigen rol.
- De verzorgende kan vragen naar het idee van mevrouw Van Doorn over haren kleuren, over hoe dat voorheen ging, over haar dochters, kortom naar het verhaal achter de opmerking van mevrouw Van Doorn over haar haar. Ze kan voorstellen dat mevrouw Van Doorn het er ook eens met haar dochters erbij over heeft.
- Dochter, bijkomst in het verpleeghuis, voelt zich erkend en gezien door het leuke contact dat de verzorgende met haar moeder heeft. Ze krijgt het idee dat er daadwerkelijk belangstelling is voor wie haar moeder is.
- Deze 'werkwijze' (vragen naar iemands leven, normen, contact met dochters en het erkennen van al die perspectieven) in plaats van een vraag (haren kleuren) direct op te lossen zal leiden tot een groei van verbondenheid tussen moeder en dochter, en tot groter vertrouwen van de dochter in het zorgteam.

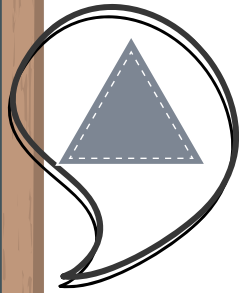
'Het gaat erom dat je in contact blijft'

Deelnemers wisselen kennis uit over de drie verschillende workshops die ze hebben gevolgd



Summing up: Wat hebben we geleerd?

- Het plan dat het sociale netwerk of de familie zelf maakt heeft de meeste kans van slagen.
- De rol van de professional wordt faciliterend en 'wachtend'. Deze rol vraagt aanpassingen en maatwerk.
- Als hulpverlener ben je te gast in de leefwereld van het sociale netwerk of de familie. Wees je bewust van je positie, probeer 'niet' te weten, en verken de oordelen en aannames die je eigen handelen sturen.
- Alle perspectieven zijn divers en de moeite waard om je in te verdiepen.
- Om goed samen te werken is wederzijds vertrouwen nodig, geef de vrijheid om de persoon aan iemand toe te vertrouwen.
- Werk als een driehoek. Alle punten zijn met elkaar verbonden maar toch zelfstandig als elke partij vanuit zijn eigen gebied werkt.
- Aandachtig luisteren is een waardevolle kunst!



'Probeer niet direct op te lossen, maar door te vragen naar normen en waarden'

Deelnemers presenteren hun posters aan elkaar

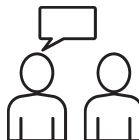


Wat hebben we geleerd?



Doe met ons mee!

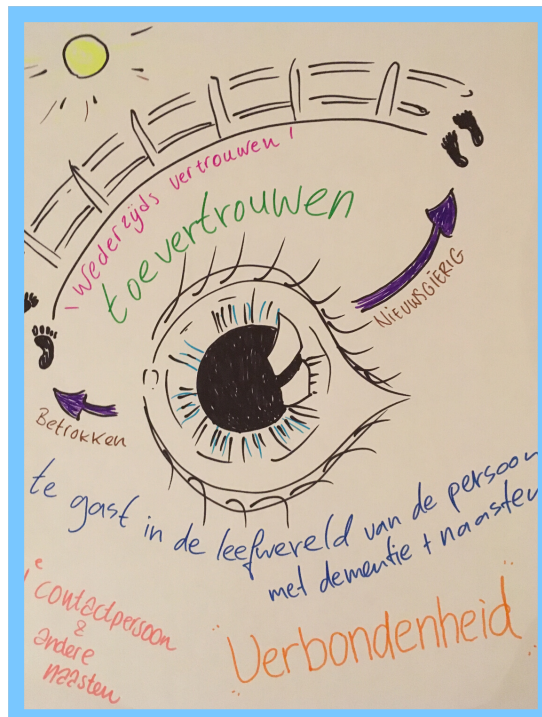
Doe je de volgende keer (ook) mee?



De volgende keer, op 21 januari van 17.00-19.30 bij De Roos, gaan we in gesprek over hoe aandachtig luisteren werkt. We praten met ervaringsdeskundigen, mantelzorgers, mensen met dementie, verzorgenden en geestelijk verzorgers over wat luisteren is en hoe het werkt. Hoe luister je naar iemand die je (nog) niet goed kent. En van wie je het verhaal misschien niet direct begrijpt. Ook hierbij nodigen we experts uit die dit vraagstuk samen met ons verder brengen.

Wil je er de volgende bijeenkomst bij zijn?
Fijn als je mee denkt! Van harte welkom.

- Werkplaats - In gesprek met de sociale omgeving:
Luisteren hoe werkt dat?
- Datum: **dinsdag 21 januari**
- Tijdstip: **17.00-19.30**
- Locatie: **P.C. Hoftzaal, zalencentrum De Roos, Pieter Cornelisz Hoftstraat 183, 1071 BW Amsterdam**
- Meer informatie over de avond en kosteloos aanmelden:
<http://www.bensajetcentrum.nl/event/werkplaats-luisteren-hoe-doe-je-dat/>



Dank!

Dit beeldverslag is gemaakt met extra hulp van Klaartje Dullemont, Marjolein Wouters, Merel van Schravendijk en Leny van Dalen.

Ik ben er de volgende keer ook graag weer bij!



Dialogohondje Zaïra