

## **Praktische V&VN-handreiking - 12 tips over communiceren met mensen met dementie**

Hoe ga je om met mensen met dementie? In de nieuwe, wetenschappelijk onderbouwde, praktische V&VN-handreiking 'Communicatie met mensen met dementie, hun mantelzorgers en betrokken zorgprofessionals' staan onder meer twaalf tips om beter te communiceren met mensen met dementie. Verzorgende Harm Rutten (58) uit Oosterhout licht de tips toe. "Een mevrouw wilde zich niet laten wassen. Maar nadat we even over haar kinderen hadden gepraat, ging ze toch mee naar de badkamer."

### **1. Leg contact met aandacht**

"Je kunt niet direct vertellen wat ze moeten doen, want dan kan iemand zich al snel aangevallen voelen. Als je iets wilt bereiken, bijvoorbeeld dat iemand meegaat voor een douchebeurt, kun je dat beter rustig brengen. Dat zorgt voor vertrouwen. Wat ik vaak doe is even bij de cliënt te gaan zitten."

### **2. Maak jezelf bekend**

"Ik klop zelf altijd aan en roep dan 'goedemorgen' of 'goedemiddag'. Je merkt vervolgens snel genoeg of iemand je wel of niet herkent. Als dat niet zo is, dan stel ik me gewoon opnieuw voor. Vaak vertel ik iets over mezelf; in welke wijk ik woon of over mijn kinderen. 'Oh ja, nu zie ik het', klinkt het dan meestal."

### **3. Houd het simpel en spreek met korte zinnen**

"Ik vraag niet: 'Wat wilt u drinken?', maar eerder: 'Wilt u koffie of thee?' De eerste vraag is veel te open, terwijl de tweede veel beter te behappen is."

### **4. Houd rekening met de fysieke omgeving**

"Een radio of televisie die aanstaat, kan zorgen voor afleiding. Daarbij komt dat mensen met dementie soms ook slechthorend zijn. Als ik merk dat informatie niet binnenkomt, zet ik die apparaten uit of doe ramen of deuren even dicht."

### **5. Let op iemands reactie en benoem gevoelens**

"Als je het benoemt, voelen ze zich gehoord én je kunt ze helpen. Ik houd een cliënt continu in de gaten. Als iemand pijn heeft, kan ik dat vaak zien aan de gelaatsuitdrukking of aan het doen en laten. Daar haak ik dan op in. Maar ook als ik zie dat iemand boos is. Bijvoorbeeld op de tuinman die opeens in de tuin staat. Dan geef ik er een draai aan: 'Dan ziet het er straks weer mooi uit.'"

### **6. Sluit aan bij iemands beleving**

"Als ik binnenkom en zie dat een cliënt aan tafel zit te puzzelen, is dat een mooi gespreksonderwerp. Dat kan heel eenvoudig. 'Ben je weer aan het puzzelen?' Het is een bevestiging van wat hij of zij aan het doen is. Soms ga ik daar nog op door: 'Kun je het nog wel zien, die kleine stukjes?' Als het inderdaad moeilijk gaat, kunnen we voor een vergrootglas zorgen."

### **7. Neem iemand met dementie serieus**

"Een cliënt heeft weleens gezegd: 'Ik zag mijn moeder langslopen.' Ondanks dat ik wist dat het niet klopt, ging ik er wel in mee. 'Oh, ik heb haar niet gezien. Leeft ze nog wel?', was mijn antwoord. 'Ja, die leeft wel', zei ze. Ik: 'Hoe oud bent u dan?' en daarna: 'Zou uw moeder dan nog leven?' Toen viel het kwartje. Maar ook als ze bij haar standpunt was gebleven, is het goed."

## **8. Toon betrokkenheid**

“Mensen met dementie kunnen vaak goed praten over dingen waar ze trots op zijn. Hun kinderen, kleinkinderen, hobby’s of werk bijvoorbeeld. Door ernaar te vragen, bouw je aan de vertrouwensband. Zo kwam ik bij een mevrouw die zich niet wilde laten wassen. Maar nadat we even over haar kinderen hadden gepraat, ging ze toch mee naar de badkamer.”

## **9. Deel oprechte complimentjes uit**

“Bij mensen met dementie gaan vaak dingen niet goed omdat ze vergeetachtig zijn, het geeft daarom een goed gevoel als dingen wél lukken. Het gaat meestal om kleine dingen – koffie gezet, gordijnen opengemaakt - maar ik benoem ze wel. Laatst zei ik: ‘Ik zie dat de kleding al klaarligt. Wat goed, dan hoeven we dat straks niet meer te doen.’ Iemand fleurt daar helemaal van op.”

## **10. Vraag niet naar feiten van vandaag of gisteren**

“Als het kortetermijngeheugen flink is aangetast, weten ze dingen vaak niet meer. Of je het dan niet moet benoemen? Dat ligt eraan. Als ik in de rapportage lees dat kinderen op visite zijn geweest, vraag ik daar wel naar. Dan heb je weer een leuk gespreksonderwerp. Je merkt snel genoeg of iemand het zich wel of niet herinnert.”

## **11. Gebruik humor**

“Een belangrijke! Ik ben ervan overtuigd dat je veel kunt zeggen, als je maar let op wanneer en hoe. Ik maak ook grapjes en merk dat het gewaardeerd wordt. Maar het kan ook weleens fout gaan. Dat er een andere reactie komt dan verwacht. Je weet natuurlijk nooit wat iemand denkt.”

## **12. Begrens het gedrag, indien passend**

“Ik vind het niet erg om een keer een klein tikje te krijgen, vaak is er een aanleiding en die probeer ik dan te achterhalen. Dat ik iets vraag wat een cliënt niet kan bijvoorbeeld. Als het gedrag zich blijft herhalen, grijp ik wel in.”

## **Meer informatie**

De handreiking is ontwikkeld door het Trimbos-instituut, Nivel, Vilans en Alzheimer Nederland in samenwerking met V&VN en met subsidie van ZonMw.

De tips komen uit de gespreksleidraad bij de handreiking ‘Communicatie met mensen met dementie, hun mantelzorgers en betrokken zorgprofessionals’. Bekijk ook de drie animaties en het achtergronddocument die speciaal voor de handreiking gemaakt zijn op <https://www.venvn.nl/richtlijnen/alle-richtlijnen/handreiking-communicatie-bij-dementie>