
Werkmethodiek:

Ondersteuning van thuiszorgmedewerkers bij omgaan met dementie

November 2013

Auteur: Goanu Couperus, Thuiszorg Zuidwest Friesland (m.m.v. Anne Marie Vaalburg, V&VN)

Mede door inzet van medewerkers in de thuiszorg kunnen veel ouderen langer in hun eigen huis blijven wonen. Maar de groep mensen die thuis zorg nodig heeft, vraagt steeds meer van de medewerkers. Niet zelden lijden zij aan een vorm van dementie. De thuiszorgmedewerker ontmoet cliënten die hem niet direct begrijpen, op het eerste gezicht vreemde dingen doen en niet met logische argumenten te overtuigen zijn. Thuisbegeleidster Goanu Couperus van Thuiszorg Zuidwest Friesland coacht thuiszorgteams in het werken met deze cliënten en legde haar werkwijze vast. Andere thuiszorgorganisaties kunnen hier hun voordeel mee doen. De methodiek is afkomstig uit de Werkplaats Dementie.

Inhoud

1. Inleiding
2. Voorwaarden scheppen om te leren
3. Aanpak: werk met verhalen uit de praktijk
4. Vergroot kennis over communicatie

1. Inleiding

Medewerkers in de thuiszorg zetten zich met hart en ziel in voor hun cliënten. Mede daardoor kunnen veel mensen langer en prettiger in hun eigen huis wonen. Maar de groep mensen die thuis zorg nodig heeft, vraagt steeds meer van de medewerkers van de thuiszorg. Hun gezondheidsproblemen worden complexer en niet zelden lijden cliënten aan een vorm van dementie.

Dementie is een aandoening die de cognitieve vaardigheden van mensen aantast. De thuiszorgmedewerker ontmoet cliënten die hem niet direct begrijpen, die op het eerste gezicht vreemde dingen doen en die niet

eenvoudig met logische argumenten te overtuigen zijn. In de zorg worden problemen in de communicatie al gauw geaccepteerd als: dat komt door de dementie en is nu eenmaal zo. Ieder doet zijn best en dan komt het meestal ook wel goed, al is het met een hoop strubbelingen.

Er bestaat echter wel degelijk kennis over het gedrag van mensen met dementie. Op basis van die kennis zijn veel tips te geven waardoor het contact met mensen met dementie soepeler verloopt.

Thuiszorgmedewerkers werken een stuk makkelijker en bevredigender als deze kennis ook voor hen toegankelijk wordt gemaakt. Zij kunnen dan vaardiger omgaan met mensen met dementie.

Thuiszorg Zuidwest Friesland heeft het initiatief genomen om de beschikbare kennis toegankelijk te maken. Thuisbegeleidster Goanu Couperus van Thuiszorg Zuidwest Friesland coacht thuiszorgteams en legde haar werkwijze vast. Ze hoopt dat veel andere thuiszorgorganisaties hier hun voordeel mee kunnen doen. Deze methodiekbeschrijving is een handreiking voor begeleiders die in hun werk zorgteams coachen.

2. Voorwaarden scheppen om te leren

Als je thuiszorgmedewerkers vraagt of zij het werken met mensen met dementie lastig vinden, krijg je niet altijd een bevestigend antwoord. Ze ervaren de communicatieproblemen als een gegeven en denken niet dat zij daar iets in kunnen veranderen door bijvoorbeeld ander gedrag in te zetten.

Zoals iemand met Parkinson nu eenmaal langzaam opstart en iemand met COPD weinig energie heeft, zo verloopt het gesprek met iemand met dementie nu eenmaal niet zoals andere gesprekken. Dat hoort bij de cliënt, bij de ziekte.

Dit maakt het voor een begeleider van teams lastig om een goede ingang te vinden. Daarnaast is het bespreken in je team van dingen in het werk die niet zo lekker lopen altijd lastig. Je kunt tenslotte 'afgaan'. Ook niet onbelangrijk is de vraag of er wel tijd is om te leren en om te experimenteren met ander gedrag. De cliënt moet namelijk gewoon binnen een bepaalde tijd gedoucht worden en de familie kijkt mee of dat wel gebeurt. In dit stuk komen allereerst een aantal tips aan bod om constructief met verzorgenden aan de slag te gaan.

Tips voor de begeleider om communicatieproblemen boven tafel te krijgen

- Benoem in bijeenkomsten, lessen en scholingen dat de communicatie met iemand met dementie nooit eenvoudig verloopt. Dus: de communicatie problemen *zijn* er.
- Zorg voor veiligheid en openheid: Laat zien dat fouten maken mag, dat je zelf ook worstelt en soms met je handen in het haar zit.
Iemand die in een workshop over communicatieproblemen met cliënten met dementie zegt: 'Oh, maar wij doen het goed hoor, wij hebben geen problemen', zorgt ervoor dat de verzorgenden niet meer durven zeggen wat bij hen niet lukt.
- Benadruk dat niemand afgaat. Het kan lastig zijn toe te geven dat het weer niet gelukt is om een cliënt te douchen of dat de cliënt weer boos werd. Benadruk dat iedereen zoekt naar de beste aanpak, dat de bijeenkomst bedoeld is om van elkaar te leren en dat niemand voor schut staat. Alleen met voorbeelden kun je samen verder komen. Dus complimenteer iedereen die zijn voorbeeld durft te delen.
- Maak als begeleider met eigen voorbeelden duidelijk dat je ook nog steeds leert. Laat bijvoorbeeld zien dat je eerst op een bepaalde manier communiceerde, maar achteraf inzag dat dat niet de beste aanpak was. Dat werkt drempelverlagend en roept bij de medewerkers eigen voorbeelden op.

- Geef herkenbare voorbeelden, het liefst met ‘eigen’ cliënten van verzorgenden over hele ‘gewone’ momentjes.
- Laat zien dat we allemaal vanuit de beste bedoelingen vaak taakgericht werken: het werk moet af, wat in het zorgleefplan staat, **moet** gebeuren. Lukt het niet, dan heb je gefaald. Terwijl je graag de kwaliteit van wat je doet voor de cliënt voorop wil laten staan. Heb je bijgedragen aan een prettige dag voor deze cliënt? Of is de dag met een gevecht begonnen en heeft de cliënt een slechte start (en jij als verzorgende eigenlijk ook?)

3. Aanpak: werk met verhalen uit de praktijk

Start met het bespreken van herkenbare voorbeelden van storingen in de communicatie. Door te werken met herkenbare voorbeelden ontstaat een verbinding tussen theorie en praktijk. We weten een hoop, maar die kennis in de praktijk gebruiken vraagt om bewustwording. We weten uit de theorie op school dat mensen met dementie zich dingen van twee minuten geleden niet meer herinneren, maar als de cliënt om een appel vraagt en de verzorgende een appel schilt en de cliënt vervolgens een peer wil... dan ontstaat er toch irritatie.

Door met eigen voorbeelden te werken, vergroot die bewustwording: als je op deze manier handelt heeft dat dit effect. Het liefst met ‘eigen’ cliënten van verzorgenden over hele ‘gewone’ momentjes, bijvoorbeeld:

*De verzorgende komt om een cliënt te douchen. De cliënt zegt: De buurvrouw heeft mijn schoenen gestolen (de cliënt kan haar schoenen niet vinden). De verzorgende zegt: Nee hoor, dat doet de buurvrouw niet. Kom we gaan douchen. Mevrouw is ineens “dwars” en wil niet onder de douche. Vervolgens zegt de verzorgende: U **moet** wel douchen hoor! Er is strijd en het douchen “lukt” niet.*

- Stel vragen over het voorbeeld: waarom zou de cliënt niet willen?
- Bespreek dat het erom gaat dat de cliënt zich niet serieus genomen voelt en dat de verzorgende haar probeert te dwingen.
- Geef vergelijkbare voorbeelden uit het eigen leven: Jij meent dat de poes van de buurvrouw in jullie tuin heeft gepoept. Je bespreekt dit met je partner. Hij roept gelijk: ‘Nee hoor, dat doet die poes niet’. Hoe voel jij je dan?

Voorbeeld: mevrouw Bogers

Op internet staan veel korte filmpjes die als voorbeeld kunnen dienen en zich goed lenen voor bespreking, bijvoorbeeld ‘Mevrouw Bogers’, bij RTV Rijnmond (www.rijnmond.nl/programmas/mevrouw-bogers)

Dit is een serie over mevrouw Bogers die dementeert. De verschillende stadia van dementie komen in beeld. Je ziet goed hoe mevrouw reageert vanuit diverse stemmingen. Doordat ze dingen niet meer weet wordt ze steeds angstiger en opstandiger. Ook de dochter is gefilmd. Zij heeft moeite met de situatie en is geïrriteerd en opstandig. Je ziet dat mevrouw Bogers zich niet gehoord voelt en dat de dochter nauwelijks geduld voor haar moeder op kan brengen. Zij geeft dit ook toe.

Bespreek met elkaar:

- Wat zie je aan mevrouw Bogers? Omschrijf wat ze doet.

- Wat hoor je haar zeggen?
- Wat voor indruk maakt ze op jou?
- Waar zou haar gedrag/uitdrukking mee te maken kunnen hebben?
- Hoe zou jij haar kunnen ondersteunen?
- Wat zie je aan de dochter? Omschrijf wat ze doet.
- Wat hoor je haar zeggen?
- Wat voor indruk maakt ze op jou?
- Waar zou haar gedrag/uitdrukking mee te maken kunnen hebben?
- Hoe zou jij haar kunnen ondersteunen?

Alzheimer Experience

De Alzheimer Experience (www.alzheimerexperience.nl) volgt twee mensen met de ziekte van Alzheimer, Ina en Gerard. Door de manier van filmen kruip je als het ware in de huid van de mens met dementie. Onderaan het filmpje zitten knoppen waarmee je kunt schakelen tussen cliënt, familie en verzorgende.

In het filmpje is goed te zien hoe onzeker Ina door de dementie is geworden en dat dit haar bang maakt. Zij praat alles "recht". Bij de mensen in haar omgeving zie je argwaan en ongeloof. Zij reageren heftig en wisselen blikken, zij kijken Ina niet aan. Dit heeft ook weer effect op Ina. Bij Gerard zie je vooral dat hij in het verleden leeft. Zijn vrouw heeft daar ruimte voor en gaat er grotendeels in mee. Af en toe knapt ze, dan is het haar teveel. Soms krijgt meneer geen antwoord. Dat brengt onzekerheid.

Ook hier kun je vragen:

- Wat zie je aan Ina? Omschrijf wat ze doet.
- Wat hoor je haar zeggen?
- Wat voor indruk maakt ze op jou?
- Waar zou haar gedrag/uitdrukking mee te maken kunnen hebben?
- Hoe kun je haar ondersteunen?
- Wat zie je aan de familie? Omschrijf wat ze doen.
- Wat hoor je ze zeggen?
- Wat voor indruk maakt ze op jou?
- Waar zou hun gedrag/uitdrukking mee te maken kunnen hebben?
- Hoe kun je hen ondersteunen?
- Wat zie je aan de verzorgende? Omschrijf wat ze doet?
- Wat hoor je haar zeggen?
- Wat voor indruk maakt ze op jou?
- Hoe zou jij het vinden als jij zo verzorgd/begeleid wordt?
- Waar zou haar gedrag/uitdrukking mee te maken kunnen hebben?
- Hoe zou jij het doen?
- Wat zie je aan Gerard? Omschrijf wat hij doet etc.

Alzheimer experience heeft nog veel andere filmpjes die op dezelfde manier besproken kunnen worden: Fiets gestolen, een gênante ontdekking, de andere Roos, woon jij hier ook?, drie plaatjes, tafel dekken,

vreemd bezoek (heel goed te kijken naar hoe de verzorgende reageert , dat uitlichten, bespreken)
bewegingsles (ook belangrijke om naar te kijken hoe de bewegingsjuf reageert), ik wil naar huis,
welterusten, pannenkoeken bakken

Bruikbare vragen bij de bespreking:

1. Wat gebeurt in de communicatie,
2. Waar zie je de storingen? Benoem het heel concreet: wat zie/hoor je en hoe komt het op jou over? Probeer te ontdekken: wat zou meespelen dat degene met dementie zo reageert.
3. En vervolgens als je daar een idee van hebt: Hoe zou je er anders mee kunnen omgaan? Zodat degene met dementie zich meer begrepen voelt, zich prettiger voelt, dat de onrust wat wegneemt enz?

Een volgende stap

Als er een open sfeer is ontstaan, waarin de medewerkers zich vrij voelen ervaringen uit te wisselen, kun je werkvormen inzetten waarbij mensen zich iets kwetsbaarder opstellen. Bijvoorbeeld:

- korte momenten uitspelen, met de verzorgenden in de rol van de cliënt. Daardoor word je bewust wat jouw manier van communiceren met de cliënt doet.
- Vraag de verzorgenden eens een geluidsopname te maken van hun bezoek aan de cliënt. Luister die terug. Je kunt dan ook horen waar het gaat 'storen' in de communicatie. Je stelt bijvoorbeeld kort achter elkaar drie keer dezelfde vraag en geeft de cliënt niet de tijd om de vraag binnen te laten komen, te laten landen.

4. Vergroot kennis over communicatie

Vrijwel elk communicatieprobleem kan worden uitgelegd als een kenmerk van dementie.

Voorbeeld: een cliënt houdt van klassieke muziek. Als je 's morgens bij hem komt, heeft hij de radio aan. Je komt om hem te helpen met wassen en aankleden. Meneer lijkt zich moeilijk te kunnen concentreren, hij begrijpt je aanwijzingen niet en doet telkens 'het verkeerde'. Het duurt allemaal veel langer dan je zou willen.

Uitleg: Uit heel veel prikkels selecteren we als mensen dát wat we moeten of willen horen of zien. Wij hebben geleerd om overbodige geluiden of prikkels 'weg te zetten'. De radio staat nog aan, maar je 'duwt' dat bij wijze van spreken naar de achtergrond om je gesprekspartner te horen. Mensen met dementie kunnen dit niet meer zo goed. Zij hebben moeite met het verwerken van verschillende prikkels tegelijk. Zij kunnen de geluiden of andere prikkels vaak niet meer 'wegduwen'.

In dit geval kan het helpen om de radio uit te doen. Misschien dat de radio en de aanwijzingen voor het wassen samen teveel prikkels geven. Benoem dit ook en doe het niet zomaar: Ik doe tijdens het wassen even de radio uit zodat we elkaar beter horen.

Als je consequent een stukje theorie vertelt bij elke casus, kun je in volgende voorbeelden weer teruggrijpen op die theorie. Zo slijpt de kennis in bij de thuiszorgmedewerkers. Zij gaan steeds meer gedrag herkennen en steeds beter weten hoe zij het beste kunnen communiceren met mensen met dementie.

Er bestaat veel bruikbare literatuur, filmpjes, cursussen over communicatie bij dementie:

Literatuur over communicatie bij dementie

- *Had ik het maar geweten* van Ruud Dirkse en Caro Petit
Hoofdstuk 1 en 2 vormen een handig en overzichtelijk naslagwerk dat ondersteunt bij het werken met thuiszorgmedewerkers
- Themanummer Dementie sept 2012 CCE, te downloaden of bestellen bij: www.CCE.nl.
Klik op Webshop: kijk bij Publicaties bestellen/downloaden
- Op de website <http://lerenvancasussen.cce.nl> draagt het CCE de kennis die zij opdoet tijdens consultaties over aan andere professionals. Cases worden in vier stappen besproken (probleem, verklaring, interventie en resultaat), waarbij alles in begrijpelijke taal en aan de hand van duidelijke voorbeelden wordt uitgelegd.
- *U woont nu hier* van Gerke de Boer.
In dit boek geeft de schrijver theoretische achtergronden en een persoonlijke visie op de verzorging van ouderen met dementie in een verzorgingshuis. Het is gericht op de persoonlijke omgang en naast de theorie worden veel herkenbare concrete momenten beschreven. Prettig leesbaar. Dit boek prikkelt je om eens kritisch te kijken naar jezelf, naar je werkwijze.
- Op de website van Netwerklevensvragen.nl staan diverse columns die goed te gebruiken zijn. De columns staan onder het kopje Actueel/Blog.
Iedere maand is er een nieuwe blog over zingeving en ouderen, geschreven vanuit de dagelijkse praktijk, de wetenschap of beleid. De blogs worden geschreven door geestelijk verzorgers, verzorgenden, beleidsmakers, bestuurders etc. Inspirerend.
- *De Magische Wereld Van Alzheimer* van Huub Buijssen
Aan de hand van vaak persoonlijke ervaringen onthult Huub Buijssen, wiens beide ouders dement werden, welk rijk gevoelsleven schuilgaat achter vreemde uitspraken en lastige gedragingen van dementerende mensen. De auteur maakt ook duidelijk hoe verlangens en behoeftes van mensen met dementie en verzorgers kunnen botsen en hoe hier een uitweg in gevonden kan worden. Liefde en verlangen kan zich uiten in boosheid en agressiviteit, angst in ontkenning en claimend gedrag, verdriet in opschepperij. Huub Buijssen geeft praktische en direct toepasbare tips waarmee het leven met en zorgen voor iemand met dementie lichter, aangenamer en vreugdevoller wordt.
- *De wondere wereld van dementie* van R. Verbraeck en A. van der Plaats m.n. hoofdstuk 2, 3, 4
De wondere wereld van dementie' geeft een geheel nieuwe kijk op de werking van hersenen bij dementerende ouderen. Duidelijk wordt hoe mensen met dementie omgaan met verschillende prikkels uit de omgeving en waarom het doseren van prikkels zo belangrijk is. Hoe we het faalgevoel van dementerenden kunnen verminderen, waardoor zij minder angstig worden. Hoe we doelgerichte bewegingen kunnen bevorderen, waardoor de verzorging en de begeleiding gemakkelijker verlopen. En hoe we de omgeving van mensen met dementie dienen in te richten waardoor een dementerende zich veilig en prettig voelt. Er wordt veel gebruikgemaakt van

praktijkvoorbeelden.

- *Dementie Verhalen & Goede Raad* van Ronald Geelen
De kracht van dit boek is dat het algemene kennis (die een beter zicht geeft op dementie) koppelt aan praktische tips. In ieder hoofdstuk komt een persoonlijk verhaal van Jan Mus voor over dementie; verhalen die iedereen zal herkennen. Hierna volgt een uiteenzetting over een onderwerp uit de dagelijkse praktijk én tips. Bijvoorbeeld over aan- en uitkleden, het wassen en het bieden van troost.

Cursus

De cursus 'Prikkelverwerking bij ouderen' van het CCE. Meer informatie: www.cce.nl

Video's

- *Wegwaaiende gedachten*: Vier mensen met dementie in gesprek met Peter Jan Rens. Prachtige gesprekken en tegelijk geeft Peter Jan Rens een goed voorbeeld van praten met de mensen over hun dementie op gelijkwaardige wijze. Het onderwerp vergeten komt heel concreet aan de orde. http://youtu.be/6_3ORvaPigY
- *Gezichten van dementie* portretten, boek en filmpjes
Geschilderde portretten van een zevental dementerende ouderen, met daarop en daarbij in korte interviews impressies en reacties van naasten op het leven van de betrokkene en op het schilderij. De in dit boek gereproduceerde portretten geven een levensecht beeld van wat af te lezen lijkt aan dementerende ouderen: naast wanhoop, lijden, leegte en berusting ook de eigenheid en waardigheid van de geportretteerden. Voorts geeft de schilder een nadere toelichting op zijn ervaringen tijdens dit bijzondere project. Dit boek geeft een uitstekend en eerlijk, respectvol en liefdevol beeld van de invloed die dementie heeft op mensen.