

De ZorgSpecialist: Thema Cliënt Centraal

Totaal 5 locaties. Zorgsoorten: psychogeriatric en jong-dementerenden.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 8,1

Cliënt Centraal: 'Levensverhaal in Beeld'

Het doel binnen dit thema is het centraal stellen van de individuele cliënt. Belangrijk element hierbij is het creëren van bewustwording bij professionals dat elke cliënt unieke wensen en behoeften heeft. Het zoeken naar een benadering om meer bij deze individuele behoeften aan te sluiten heeft namelijk een merkbaar effect op cliënten - op hun gemoedstoestand, hun gevoelsleven, hun gedrag en de sfeer op de afdeling. De deelnemende zorgaanbieders hebben vanuit verschillende invalshoeken aan dit thema gewerkt. De verbeterplannen variëren van het betrekken van de cliënt bij de besluitvorming in de organisatie, het beter leren kennen van cliënten en daar de zorg individueel op aanpassen, de verhuizing naar een verpleeghuis zo prettig mogelijk laten verlopen en het beter laten samenwerken van professionals en familie rondom de dagelijkse zorg voor de cliënt.

De ZorgSpecialist heeft deelgenomen aan het thema Cliënt Centraal binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* met het verbeterplan: 'Levensverhaal in Beeld'.

Naast het afnemen van de reguliere zorgintake vraagt de ZorgSpecialist aan de familie/naasten het levensverhaal van de nieuwe bewoner in de kleinschalige woonvoorziening letterlijk in beeld te brengen. De naasten krijgen een tablet. Daarmee kunnen zij het leven van hun dierbare vastleggen in de vorm van onder andere film en/of geluidsmateriaal, muziekfragmenten, toegesproken woorden van (klein)kinderen. Door dit verhaal te visualiseren voor medewerkers wordt invoelbaar wie zij ondersteunen en begeleiden, en waarom iemand doet wat hij doet. Voor iedere nieuwe bewoner wordt een bijeenkomst georganiseerd met medewerkers, familie en bewoners waar deze film wordt getoond, zodat iedereen de nieuwe bewoner leert kennen. Het beoogde resultaat is het vergroten van de kwaliteit van leven van mensen met dementie, zowel meetbaar (bijvoorbeeld door minder gebruik van psychofarmaca) als door weergegeven ervaringen. Medewerkers zien de mens achter de cliënt en geven liefdevolle aandacht met zoveel mogelijk behoud van de eigenheid van de cliënt. Mantelzorgers kunnen de verhuizing van hun dierbare beter verwerken door hier een positieve bijdrage aan te leveren. Werken met het levensverhaal vergroot het zorgbewustzijn van medewerkers en heeft een positief effect op het werken aan goede zorg. Het levensverhaal laat zien welke ervaringen iemand hebben gemaakt tot de mens die hij of zij is. Het biedt de medewerker de mogelijkheid om naast het luisteren, beter in te spelen op de behoefte van de mens met dementie. De narratieve cultuur binnen de kleinschalige woonvoorzieningen van de ZorgSpecialist ondersteunt tevens het sociale netwerk van de bewoner door in de laatste fase van iemands leven hernieuwde aansluiting te maken. De naasten kunnen het samenstellen van het levensverhaal van hun dierbare als zinvol en helend ervaren. Het introduceren van de film en bijeenkomst alleen zullen onvoldoende zijn om het beoogde resultaat te bereiken. De werkelijke omslag zit in de houding en het gedrag van de zorgverleners. Daarom gaat er in het project ook veel aandacht uit naar het selecteren, trainen en coachen van medewerkers.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De projectleider ziet dat de gemaakte film tot positieve effecten heeft geleid. Voor en na het zien van de film zijn drie medewerkers geobserveerd. Daaruit bleek dat zij na de film beter inzicht in hun eigen gedrag hadden en wat dat deed met de cliënt. Ze zijn hem daarna zachter gaan benaderen, hadden meer oog voor pijnklachten en

meneer was minder gestrest bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Tijdens het zien van de film leek meneer fragmenten te herkennen en glimlachte hij naar zijn partner. Voor de mantelzorger bleek het helend en waardevol voor de rouwverwerking te zijn om het leven van haar partner op deze manier in beeld te brengen en te bespreken. Er ontstond ruimte om met haar eigen leven verder te gaan. Bovendien ontstond er wederzijds begrip, waardoor de samenwerking met de medewerkers in het team is verbeterd. De band met medewerkers en inmiddels ook andere bewoners is zo groot dat zij ook nadat haar partner is overleden nu als actieve vrijwilliger betrokken blijft bij het huis. In het algemeen wordt er nu meer gevraagd aan cliënten wat ze willen. Zij genieten van die momenten van aandacht en er wordt beter aangesloten bij wat ze prettig vinden. Er zijn veel nieuwe bewoners gekomen, die vrij snel gewend waren. Ze zoeken de gezelligheid van de gezamenlijke huiskamer meer op. Voorheen trokken familieleden zich meer terug op het appartement, maar nu voelen ze zich meer herkend en gezien, het wederzijdse vertrouwen is groter. Ze participeren nu meer in de huiskamer met bewoners, familie en medewerkers samen. Ze voelen zich meer onderdeel van het team.

- Professional: Medewerkers hebben volgens de projectleider de bewoner beter leren kennen en begrijpen en konden daardoor beter aansluiten bij zijn wensen en gewoontes. Er is bewustzijn ontstaan bij medewerkers om naar bewoners te kijken vanuit een geheel en niet alleen op de zorgvraag te focussen. Daardoor zijn ze ook meer naar het eigen handelen en gedrag gaan kijken en ontdekken wat dat doet met een bewoner. Voorheen werd veel meer op intuïtie gedaan, bijvoorbeeld even een arm om de schouder of juist bij wat afstandelijke mensen gebeurde dat niet. Nu wordt gevraagd wat iemand prettig vindt en wordt dit veel bewuster gedaan. Dat geldt voor alle dagelijkse gewoontes. Ook met onbegrepen gedrag wordt nu beter en bewuster gekeken waar het vandaan komt en wordt gezamenlijk besproken hoe ermee om te gaan. Medewerkers merken dat ze er niet alleen in staan, dat ze zich niet persoonlijk aangevallen hoeven te voelen en collega's om ondersteuning kunnen vragen.

Resultaat: Opbrengsten

- 'Levensverhaal in beeld': De naaste maakt een film van de belangrijkste gebeurtenissen, mensen, gedenkwaardige momenten, plaatsen, muziek enzovoorts in het leven van de cliënt. Deze film wordt besproken met het team, waardoor ze de cliënt beter leren kennen en begrijpen.
- 'Zie mij' formulier: Dit formulier bestaat uit elf vakjes die gaan over wat een bewoner belangrijk, prettig, lekker, mooi of fijn vindt. Het wordt in de eerste zes weken na opname met de bewoner (en mantelzorger) ingevuld.
- Familienet: Dit is een soort Facebook waarop onder meer filmpjes en foto's gedeeld kunnen worden. Medewerkers laten zo aan familie zien wat de bewoner beleeft en familie zet er foto's op waar bewoners naar kunnen kijken. De betrokkenheid is daardoor groter en het geeft onderwerpen om met bewoners over te praten.

Vervolgstappen voor de toekomst

De ingezette beweging wordt voortgezet en nog een stap verder gebracht. Als vervolgstap op het in beeld brengen van het leven van de cliënt, wordt gezocht naar eventuele ontwikkelingsmogelijkheden die bewoners nog hebben en deze worden in beeld gebracht. Bewegend beeld helpt om nieuwsgierigheid van personeel te wekken en iemand echt te leren kennen en als een uniek persoon te zien. In de vakgroepen van de locaties worden de geleerde lessen en instrumenten gedeeld, geëvalueerd en verder door ontwikkeld. Daarnaast vindt de jaarlijkse kenniscarrousel plaats waar nieuwe ideeën met elkaar gedeeld worden. Zo blijft het thema levend.

Tips & Tops

- Betrek mantelzorgers in een vroeg stadium bij het selecteren van een instrument, zodat er mogelijk meer draagvlak voor komt of voorkomen kan worden dat het niet aansluit.

- Het project vanaf het begin met een team oppakken en niet als individu om sneller met sparringpartners te kunnen schakelen als dat nodig is.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/de-zorgspecialist/>

<http://www.dezorgspecialist.nl/>