

Werkboekje

bij trainingsfilms *Persoonsgerichte zorg*



Even voorstellen, de hoofdrolspelers



Barbara Oppelaar



Anouk Briefjes



Anneke van Snippenberg



Johann Glaubitz

1 Inleiding

Persoonsgerichte zorg zit in allerlei kleine en grote momenten. Hoe je 's ochtends iemand uit bed helpt. Dat je weet waar jouw cliënt blij van wordt. Maar persoonlijke zorg lukt niet altijd. Je begrijpt jouw cliënt niet, je hebt het te druk, de familie doet onaardig. Hoe blijf je, ook dan, persoonsgericht werken?

Samen met de trainingsacteurs van Ervarea hebben we vijf filmpjes gemaakt over persoonsgerichte zorg in het verpleeghuis. Drie waarin persoonsgerichte zorg aan de cliënt centraal staat. En twee filmpjes waarbij we dieper ingaan op de samenwerking en feedback binnen het team. En dus ook: hoe help je elkaar binnen je team? Hoe kun je samen met je collega's persoonsgericht blijven werken?

In dit boekje staan vragen en tips waarmee je – samen met jouw collega's – de filmpjes kunt bekijken en bespreken. Zo leer je van elkaar!

Veel kijk- leerplezier!



Inhoud

1	Inleiding: Persoonsgerichte zorg	3
2	De theorie: Persoonsgericht werken	5
3	Uitdagingen in de praktijk	6
4	Werken vanuit de behoeftenbloem	7
5	Verdieping met het model van Kitwood	8
6	Films deel 1	10
7	Feedback geven	24
8	Films deel 2	27

2 De theorie Persoonsgericht werken

Bij persoonsgerichte zorg staat niet de ziekte maar de persoon centraal. Je stemt jouw zorg af op wie die ander is, wat hij of zij nog kan én wil. Jullie beslissen samen. Dat is prettiger voor jouw cliënt, maar ook voor jou! Als iemand zich veilig en gezien voelt, verloopt de zorg meestal een stuk rustiger dan bij een cliënt die zich niet gezien of gehoord voelt.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staan vier thema's die richting geven aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

- Je leeft je in en voelt mee met de ander.
- Je beseft dat iedere cliënt uniek is, met zijn of haar eigen verhaal, identiteit en levensgeschiedenis.
- De eigen regie en het welbevinden van een cliënt zijn leidend.
- Samen met de cliënt en zijn of haar naasten maak je afspraken over de zorg en ondersteuning.



Wil je meer weten over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg? Lees de publieksversie op zorginzicht.nl. Of scan de QR-code.

3 Uitdagingen in de praktijk

In de ideale wereld klinkt het mooi, persoonsgerichte zorg. Maar in de dagelijkse praktijk is het soms best een uitdaging. We noemen wat voorbeelden. Welke herken jij? Praat erover met je collega's. Wat jij moeilijk vindt, vindt een ander misschien makkelijk.

- De verandering door dementie. Het zorgplan dat gisteren nog duidelijkheid gaf, kan vandaag averechts werken. Je moet steeds weer bijstellen en kijken naar de situatie zoals je die aantreft.
- Je snapt niet hoe collega's nog tijd overhouden voor persoonsgerichte zorg. Toch, als je in het contact je cliënt benadert als mens, houd je tijd over in plaats van dat je tijd verliest.
- De wens van jouw cliënt botst – bewust of onbewust – met jouw eigen normen en waarden. 'Cola bij het ontbijt? Dat doen we hier niet.' 'Twee weken dezelfde trui? Dat is niet fris.' Kijk eens wanneer jij over de wens van jouw cliënt heen stapt. Waarom doe je dat, en hoe gaat jouw collega hiermee om?
- Soms kruipt het gedrag van je cliënt onder je huid. Dat doet ook iets met jou als mens. Zeker als dat gedrag fysiek wordt. Bespreek dit vooral met je collega's. Hoe kun je jouw grens aangeven? En wat heb je nodig om in deze situaties persoonsgerichte zorg te bieden?

4 Werken vanuit de behoeftenbloem

Net als ieder mens hebben mensen met een zorgvraag behoefte aan persoonsgerichte zorg. Het model van Kitwood helpt je oog te houden voor hun persoonlijke behoeften en verlangens.



De kern van de behoeftenbloem is liefdevolle aandacht en respect. De bloemblaadjes geven handvatten om dit vorm te geven, met aandacht voor:

- **Comfort**, warmte en geborgenheid.
- **Identiteit**, mogen zijn wie je bent, kunnen doen wat je altijd deed.
- **Gehechtheid**, contact maken en een veilige en vertrouwde relatie opbouwen.
- **Bezig zijn**, onderdeel uitmaken van het leven en je nuttig kunnen voelen.
- **Erbij horen**, je welkom voelen en deel uitmaken van een sociale omgeving.

Hoe jij de cliënt benadert, kan persoonsversterkend of persoons-ondermijnend werken. Je werkt bijvoorbeeld persoonsversterkend als je jouw werktempo afstemt op de cliënt, iemand aanspreekt bij zijn voor- of juist zijn achternaam, of een passende bezigheid zoekt waar de cliënt blij van wordt. Het werkt persoonsondermijnend als je bijvoorbeeld vanuit jouw eigen gewoontes werkt: 'Even een muziekje aan hoor! Het is hier zo stil.' Of dat je met jouw collega bijpraat over het weekend terwijl je samen een cliënt verzorgt.

5 Verdieping met het model van Kitwood

Kom je er niet uit of loop je vast bij de zorg voor een cliënt? Zoom dan in op het gedrag van een cliënt met hulp van het Kitwood-model.

GEDRAG =  +  +  +  +  + 



Hersenschade: wat doet een aandoening of ziekte zoals bijvoorbeeld dementie met de hersenen?

+



Persoonlijkheid: wie is jouw cliënt en welk gedrag past bij hem of haar?

+



Levensloop: hoe zag het leven van jouw cliënt eruit, wat deed hij of zij, was er een vaste structuur in de dag of week?

+



Gezondheid: is er pijn, zijn er andere klachten of bijwerkingen van medicijnen?

+



Sociale omgeving: welk sociaal contact doet jouw cliënt goed en wat leidt tot onrust of agressie?

+



Fysieke omgeving: hoe ziet de kamer of omgeving eruit, is het misschien te licht, donker of druk?

Je kunt voor je cliënt het formulier persoonsbeschrijving van Kitwood invullen (zie volgende pagina). Zo kun je nakijken waarmee je rekening moet houden in de zorg voor je cliënt.

Persoonsbeschrijving volgens Kitwood model

Cliënt:

Geboortedatum:

Datum:

Invuller(s):

Gedrag =  +  +  +  +  + 
Hersenschade + Persoonlijkheid + Levensloop + Gezondheid + Sociale Omgeving + Fysieke Omgeving

 **H = Hersenschade**

 **P = Persoonlijkheid**

 **L = Levensloop**

 **G = Gezondheid**

 **SO= Sociale Omgeving**

 **FO= Fysieke Omgeving**



6 Films deel 1

Hoe goed ken je jouw cliënt?

In dit hoofdstuk vind je drie filmpjes waarin de persoonsgerichte zorg voor de cliënt centraal staat. We geven je verschillende vragen waarmee je de filmpjes kunt bekijken en bespreken. Herken jij deze situaties? Hoe zou jij ze aanpakken? Als je de filmpjes met je collega's bespreekt, kun je van elkaar leren.



Film 1 – De juf



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepvingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

➤ In het filmpje pakken ze de behoeftenbloem erbij. Daardoor ontdekken ze dat de cliënt vroeger een juf was en van contact houdt. Welke veranderingen of verbeteringen in de benadering van de zorgverlener zie jij nog meer in het filmpje die persoonsgerichte zorg stimuleren?

➤ Welk persoonsversterkend of juist persoonsondermijnd gedrag van de zorgverleners zie je hier?

➤ Non-verbaal gebeurt er ook van alles in de communicatie, zoals de houding, klank van de stem en gezichtsuitdrukking. Bekijk het filmpje nog eens en schrijf op wat jou opvalt in de communicatie. Hoe zou jij dit doen?

Tip voor een aanvullende oefening

Als de verzorgende de cliënt benadert vanuit diens behoefte verloopt het contact veel soepeler. Doorloop samen met een collega de behoeftenbloem en vul deze voor jezelf in. Wat is voor jou belangrijk in het contact? Hoe wil jij zelf aangesproken worden? Waar word jij blij van of juist heel ongelukkig?



Film 2 – De burgemeester



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepvingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

- De verzorgenden pakken het Kitwoord-model erbij. Dat geeft inzicht in hoe de cliënt het liefst benaderd wil worden, zoals het aanspreken met 'meneer Van den Bosch'. Welke persoonsversterkende elementen zie jij nog meer in het filmpje?

- Bij persoonsgerichte zorg verdiep je je in jouw cliënt. Maar jij bent er ook nog. Wat als je nu eens opnieuw het filmpje bekijkt en je let op de zorgprofessional. Wat valt jou op in haar gedrag? Welke actie leidt tot welke reactie? En welke tip zou jij haar geven?

Tip voor een aanvullende oefening

- Welk gedrag van cliënten vind jij moeilijk en hoe kan jouw collega je helpen om daarmee om te gaan of overheen te stappen? Maak het concreet en bespreek samen met je collega een situatie waarin het botste tussen jou en een cliënt. Wat deed jij, wat deed de ander, wat dacht jij, hoe reageerde de ander? Pas als de situatie helder en feitelijk is, geeft jouw collega je advies en zoek je samen naar oplossingen.
- Oefen eens in de praktijk met de 10-seconden-regel voordat je gaat handelen. Als je bij jouw cliënt de kamer binnenstapt, tel je tot 10 en kijk je eerst even wat je ziet. Hoe zit jouw cliënt erbij? Wat is de sfeer? Hoe kun jij je daarop afstemmen?



Film 3 – De beste plek



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepvingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

- Welk persoonsversterkend en persoonsondermijnend gedrag zie je hier?

- In dit filmpje communiceert de zorgprofessional nauwelijks met haar cliënt. Wat vind je hiervan? Haar handelen is sowieso niet persoonsgericht. Daarnaast neigen sommige handelingen naar dwang. Welke handelingen vallen bijna onder de Wet zorg en dwang? Hoe zie jij dat?



Wat er vaak gebeurt, is dat de leider meteen in actie komt en de ander leidt zoals hij of zij zelf geleid wil worden.
De één grijpt een elleboog, de ander pakt een hand...
Meestal vergeet de leider te vragen wat voor de ander prettig is.
Hoe ging dit bij jullie?



Tip voor een aanvullende oefening

In dit filmpje vult de zorgprofessional de behoefte in voor haar cliënt: 'Zo, ze zit daar lekker rustig'. Op zich best logisch, zeker als jouw cliënt niet altijd goed kan aangeven wat hij of zij wil. Maar voel eens wat het met je doet als een ander voor jou denkt en handelt, zonder zich op jouw behoeften af te stemmen. Doe deze eenvoudige oefening in tweetallen:

- De één doet zijn of haar ogen dicht, de ander leidt deze persoon door de ruimte.
- Wissel om en bespreek wat de oefening met je deed.
Lees na de oefening de toevoeging hieronder.

7 Feedback geven

Persoonsgerichte zorg begint bij de cliënt. Wie hij of zij is en hoe jij daarop kunt aansluiten. Maar je werkt niet alleen. Persoonsgerichte zorg geef je samen. Iedereen is anders en werkt anders. Dus hoe zorg je dat jullie samen de zorg geven die de bewoner prettig vindt? Daarvoor moet je elkaar ook durven aanspreken.



Feedback met 3G's

Feedback is geen persoonlijke aanval of het geven van jouw oordeel. Bij feedback geef je aan wat je ziet, wat het gevolg daarvan is en wat het gewenste gedrag is. In de filmpjes hebben we gewerkt met feedback vanuit 3G's om de focus te houden op de persoonsgerichte zorg en niet op jouw persoonlijke beleving. Zo houd je jouw oordeel in toom en je emotie bij jezelf. Dus kijk naar de situatie, zet je 'persoonsgerichte zorg'-bril op en volg de 3 G's.

G1 = gedrag

- Benoem het gedrag van de ander.
- Benoem wat je ziet, niet wat je vindt.
- Wees feitelijk en concreet.
- Geef een paar voorbeelden van gedrag.

G2 = gevolg

- Benoem het gevolg van het gedrag.
- Beperk je tot het meest belangrijke gevolg.
- Benoem wat je ziet, niet wat je vindt.
- Wees feitelijk en concreet en wees niet belerend.

G3 = gewenst gedrag

- Benoem het gewenste gedrag.
- Check of de ander de feedback herkent en erkent.
- Geef ruimte om te reageren.
- Maak concrete afspraken over het gewenste gedrag.



Tip: van 3G naar 4G

De 3G-aanpak is een afgeleide van het 4G-model. Is het belangrijk om te bespreken wat het gedrag **met jou** doet?

Volg dan het 4G-model:

- Gedrag: benoem het gedrag van de ander.
"Ik zie dat..."
- Gevoel: benoem wat het gedrag van de ander met jou doet.
"Ik merk dat ik..." Wees concreet en houd het bij jezelf.
- Gevolg: benoem het gevolg van het gedrag.
"Wat ik zie, is dat het gedrag leidt tot..."
- Gewenst gedrag: benoem het gewenste gedrag.
"In het zorgplan van cliënt A staat dat ze behoefte heeft aan..."





8 Films deel 2

Hoe help je elkaar om persoonsgericht te werken?

In dit hoofdstuk staat in de filmpjes het geven van feedback centraal: hoe spreek je je collega aan als je ziet dat ze geen persoonsgerichte zorg geeft? Of hoe geef je een compliment als het juist heel goed gaat of iemand iets opsteekt van de ander? Ook nu geven we per filmpje verschillende vragen waarmee je ze kunt bekijken en bespreken. Herken jij deze situatie? Hoe zou jij dit aanpakken? Als je de filmpjes met je collega's bespreekt, kun je van elkaar leren.



Film 4 – De beste plek, met extra aandacht voor feedback



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je vragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Aanvullende oefeningen:

- Bekijk het filmpje nog eens en bespreek samen de verschillen die jij ziet bij het geven van feedback. Herken je situaties uit je werk, van jezelf of een collega?
- Bespreek met je collega een casus waarin de zorg niet persoonsgericht verliep. Neem de 3G's door: wat zag je, wat was het gevolg, wat is het gewenste gedrag? Stel eventueel aanvullende vragen om het gedrag van de ander beter te begrijpen, zoals: wat maakt dat je doet wat je doet? Hoe past jouw gedrag bij de visie van persoonsgerichte zorg? Wees nieuwsgierig.
- Maak tot slot afspraken over de toekomst. Vraag wat jij voor de ander kunt betekenen. En spreek af hoe jullie elkaar kunnen helpen om echt die persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen.



Film 5 – Spelletje/appen tijdens werktijd



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

- Wat vind jij in dit filmpje persoonsgerichte zorg? En wat niet?
- Bekijk het filmpje nog eens en bespreek samen de verschillen die jij in het filmpje ziet bij het geven van feedback. Herken je situaties uit je werk, van jezelf of een collega?

Tip voor een aanvullende oefening

Kies samen een casus waarin je de persoonsgerichte zorg aan een bewoner wilt bespreken. Neem de 3G's door. Stel eventueel aanvullende vragen om het gedrag van de ander beter te begrijpen, zoals: wat maakt dat je doet wat je doet? Hoe past jouw gedrag bij de visie van persoonsgerichte zorg? Wees nieuwsgierig. Maak tot slot afspraken over de toekomst. Vraag wat jij voor de ander kunt betekenen. En spreek af hoe jullie elkaar kunnen helpen om echt die persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen.

Colofon

Mei 2023

Redactie: Barbara Oppelaar (Ervarea), Annemarie Klaassen en Elvira Nijhof (VKI)

Tekst: Nelly Dijkstra (Tind)

Films: Ervarea, Woudgraaf Videoproducties

Vormgeving: Mariël Lam, bno

Met dank voor het meedenken: Melanie de Weger (Lelie Zorggroep)

Wil je reageren of heb je vragen?

Stuur een mail naar info@vankleefinstituut.nl

© Dit werkboekje is een uitgave van het Van Kleef Instituut.

Je mag hieruit citeren met bronvermelding.



Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk
van en voor zorgprofessionals

010-2680654
info@vankleefinstituut.nl
www.vki.nu

 [@VKI010](https://twitter.com/VKI010)

  [Van Kleef Instituut](https://www.linkedin.com/company/vankleefinstituut)