

Sint Trudoziekenhuis St.- Truiden

WAARDIG OMGAAN MET OUDEREN

VAN COMPASSIEMOEHEID NAAR BETROKKENHEID



Een directeur over "betrokkenheid"

Een hyperindividuele expressie van een hyperindividuele emotie Een verhalenverteller

◎ Zorg ??

- Professionaliteit van handelen
- Maar ook

◎ Ouderenzorg ??

Wat verwachten patiënten ??

Kwaliteit van methodisch-technisch handelen	Doeltreffendheid Deskundigheid Zorgvuldigheid Veiligheid
Kwaliteit van de organisatie van de beroepsuitoefening	Continuïteit Beschikbaarheid Doelmatigheid Integrale zorg
Kwaliteit van de attitude van de beroepsbeoefenaar	Respectvolle bejegening Informatiebereidheid Verantwoordingsbereidheid Vertrouwensrelatie



Basisverwachting: de patiënt verwacht tenminste
Bekwaamheid, veiligheid, positieve zorgresultaten.



Daarnaast zijn er optionele verwachtingen die hij als een extra aanziet, waaronder responsiviteit, toegankelijkheid en zorgzaamheid.

Als basisverwachtingen niet worden voldaan dan is de patiënt ontevreden, als optionele verwachtingen worden ingevuld dan is hij tevreden en als onverwoorde verwachtingen worden ingevuld is het opgetogen.

PROFESSIONALITEIT VAN HET HANDELEN

Kwaliteit van methodisch-technisch handelen	Doeltreffendheid Deskundigheid Zorgvuldigheid Veiligheid
Kwaliteit van de organisatie van de beroepsuitoefening	Continuïteit Beschikbaarheid Doelmatigheid Integrale zorg

Klinische performantie, evidence based medicine, data ware housing, accreditering, benchmarking, six sigma

MAAR OOK

BETROKKENHEID, BEWOGENHEID



Zorg verlenen ... is de kunst om de genezingservaring te faciliteren op het steriele, onpersoonlijke toneel van een ziekenhuiskamer !!!

Disney wil meer zijn dan een verzameling van attractieve speeltuigen .. Disney is een 'ervaring', een beleving.....

Een persoonlijke getuigenis: "ik weet genoeg"



Toch niet in het ziekenhuis ?

Patiënten komen om te genezen ...

- ⦿ Zou uw ziekenhuis er anders uit zien als er niet alleen wordt gesproken over 'excellente klinische zorg' maar ook over 'nabij zijn bij een dramatische belevenis die de patiënt overkomt...'
- ⦿ Ook ziekenhuizen zorgen dus voor belevnissen die patiënten op emotioneel, lichamelijk engageren. →Mensen die in een ziekenhuis verbleven vertellen NIET over diensten die ze hebben ontvangen, maar over de ervaringen die ze hebben beleefd.

Van buikgevoel naar wetenschappelijke inzichten

- ⊙ Hoogste correlatie van patiënten tevredenheid wordt bepaald door de PERCEPTIE van hoe ALS MENS BENADERD TE ZIJN
- Niet klinische performantie of processen winnen het hart....
 - Narratief onderzoek van bedankbrieven
 - Enquêtes
 - Overlijdensberichten

Naratief onderzoek van bedankbrieven:

Hoogste scores (van hoogst naar lager)	Lage scores
Zorgzaamheid	Beleefd
Medeleven	Geduldig
Behulpzaamheid	Innemend
Troost	Hardwerkend
Vriendelijk	Gewetensvol
Professioneel	
Liefde en begripvol	
Opmerkzaam	

Synoniemen van vakkundigheid worden het minst genoemd. Dit komt niet omdat hoffelijkheid of vakkundigheid niet belangrijk zijn... het komt omdat deze eigenschappen deel uitmaken van het verwachtingspatroon van de patiënt

Enquêtes

Press Ganey Associates: top tien van belangrijkste factoren voor patiënttevredenheid

Schriftelijke enquêtevragen (totaal aantal vragen: 48) die de hoogste correlatie vertonen met 'waarschijnlijk zal ik het ziekenhuis aanbevelen'

1	Hoe goed het personeel als team samenwerkte om voor u te zorgen	7,9
2	Prettige, opgewekte sfeer in het ziekenhuis	7,4
3	Respons op uw ongerustheid/klachten die u tijdens uw verblijf had	6,8
4	Hoeveelheid aandacht voor uw persoonlijke, specifieke behoeften	6,5
5	Begrip van het personeel voor het ongemak dat een ziekenhuisopname met zich meebrengt	6,5
6	Hoe goed het verplegend personeel u op de hoogte hield	6,4
7	Moeite die het personeel nam om u te betrekken bij beslissingen over uw behandeling	6,4
8	Houding van het verplegend personeel ten opzichte van uw verzoeken	6,4
9	Kundigheid van het verplegend personeel	6,3
10	Vriendelijkheid van het verplegend personeel	6,2

Gallup: top zeven van belangrijkste factoren voor klanttevredenheid

Vragen van een telefonische enquête (totaal aantal vragen: 27) die de hoogste correlatie vertonen met 'over de hele linie tevreden'

1	Verplegend personeel speelde proactief op uw behoeften in	6,4
2	Personeel en afdelingen werkten samen als een team	6,4
3	Personeel was zorgzaam en vol medeleven	6,2
4	Personeel stelde u op de hoogte als een behandeling werd uitgesteld	6,1
5	Verplegend personeel legde u de werking van medicijnen, procedures en behandelingen uit	6,0
6	Verplegend personeel greep prompt in bij pijnklachten	6,0
7	Verplegend personeel reageerde binnen een redelijke termijn	6,0

○ Betrokkenheid, erbarmen, bewogenheid is de kern van menswaardige hulpverlening

- Ook voor artsen: $\frac{3}{4}$ van de Amerikaanse rechtszaken die aangespannen worden kunnen geclassificeerd worden als van eerder 'ondergeschikt belang', van tijdelijke of emotionele aard. Iemand is boos geworden over iets anders dan de medische resultaten



De artsen met de minste rechtszaken waren degenen die tot derde laag betrokkenheid kwamen:

1. Inhoud: verzamelen van informatie, evaluatie, diagnose → deskundigheidsniveau
2. Proces: oriëntatie, uitleg, patiënt voorbereiden op hem te wachten staat
3. Emotioneel: bevestigen, meeleven, ingaan op zorgen van de patiënt...

- ⦿ Bewogenheid kunnen wij niet eisen, we ontslaan geen mensen daarom, het komt bij geïnspireerde mensen tot uiting;
- ⦿ Zorg als ‘aandachtige beschikbaarheid’:
 - Oog hebben voor ...
 - En zorgen dat...

Oef, nog niet buitengedragen !!

Wij hebben het nog niet druk genoeg

→ Nu ook nog 'handjes vasthouden'

Wat is het ALTERNATIEF ??

Vergt betrokkenheid wel 'harder' werken ?

Empatisch toewenden



‘Hiervoor hebben wij geen tijd’

De opgave van het nooit eindigende werk

Werkdruk is verbonden met de ervaring van het ‘nooit klaar zijn’

Verplicht om ‘kort’ te zijn in de zorg / prioriteiten stellen

WIJ KUNNEN NIET ANDERS

■ Uniformiseringsstrategie

- Standaardisatie van de zorg: iedereen dezelfde behandeling (want dit gaat sneller) “die wil altijd iets extra, maar dat pakt niet” //nadruk op tijd, tempo (collega’s worden gecontroleerd op het feit of zij dezelfde hoeveelheid werk uitoefenen)
- Functionele opdeling van het werk (verpleging, verzorging, logistiek)

■ Vermijdings/dossering strategie (distantie-betrokkenheid)

- Bewoners krijgen het signaal van het personeel dat ‘zij het druk hebben’ (vb. tijdens de koffiepauze heeft men zijn ‘eigen tijd’ en is men niet beschikbaar’)

Wat is het alternatief ??: “eeltvorming: een zorg zonder ziel” en “een arbeidskracht zonder voldoening”

Zorg zonder ziel - EELTVORMING

- ⊙ Trukjes toepassen om iets gedaan te krijgen of gedrag te stoppen (manipuleren of misleiden: ‘een verkeerd telefoonnummer draaien)
- ⊙ Gevoelens ontkennen (invalidation): ‘ik ben zo alleen’ – de vp: ‘maar neen: kijk eens wie er nog hier is’
- ⊙ Beschuldigen: ‘waar mag ik gaan zitten – u weet best dat er alle plaatsen vrij zijn’
- ⊙ Intimideren ‘met u is er altijd iets’ – ‘als u nu niet meegaat dan...’
- ⊙ Handelingen overnemen: “je wil zeker gaan slapen’
- ⊙ Het tempo niet aanpassen of geen keuzes aanbieden (outpacing)
- ⊙ Initiatieven afkappen of onderbreken ‘een plantje wegnemen waaraan wordt geplukt, plots het gesprek afbreken omdat het te lang duurt’
- ⊙ Straffen (onthouden van aandacht)
- ⊙ Negeren (ignoring): ‘doen alsof de dementerende niet aanwezig is’

En ook....

- Iedereen slabben om;
- Eten wordt door mekaar geprakt;
- Bellen laten rinkelen;

'Afdelingstaal' is veelzeggend;

- "Kamer 13" moet nog gewassen worden of 'de appendix van 16 moet nog gewassen'
- Op de 'intensive care': 'weer zo een krakkemik aan de beademing'

[Koude zorg](#)



- Betrokken zorg:

Hoe anders is

En, 'kan ik nog iets voor u doen' ...

Een persoonlijke getuigenis... een haarwassing

...

Wat is het alternatief ??

Arbeidskracht zonder voldoening

Nog even terug in de tijd.... Waarvoor koos u alweer voor de zorgsector ?

Blijf kritisch over uw werk

- ⦿ Dwang van het hygiënisme
 - Een persoonlijke getuigenis ... de temperatuurmeting...
 - Mixie-training;
- ⦿ Het belang van teamspirit...
- ⦿ Geen keuzerelatie -- lotsrelatie

- ⦿ Ook directie moet 'betrokken' blijven:
 - De benchmark: te hoge foodkost - ...'het afvoeren van dagelijkse yoghurt'...

Betrokkenheid, aandacht voor de kwetsbaarheid van de ander is de kern van menswaardige hulpverlening en goede zorg.

In de zorg voor ouderen is het niet anders !!!

Empathie, betrokkenheid begint met
'inleven' ook in de oudenzorg

Probeer eerst te begrijpen en dan pas
begrepen te worden.


En nu ook nog dementie

Het leven als hoogbejaarde

- ✗ Zingevingsvragen
- ✗ Uitzicht op de dood
- ✗ Achteruitgang van lich. en psych. gezondheid. (incontinentie, ...)
- ✗ verlies van belangrijke derden
- ✗ Toenemende afhankelijkheid

Is boos worden, gedeprimeerd zijn...
dan niet begrijpelijk...

ik ben nuks meer !!
ik ben bang voor alles
je hoeft ook geen
meer kleren voor
mij te kopen
meer ik hoop dat
ij mij niet in de
steet slaagt
want ik hou nog van
jou
je hoop dat je
me nog wel je
na nog in de
~~is~~ HELP

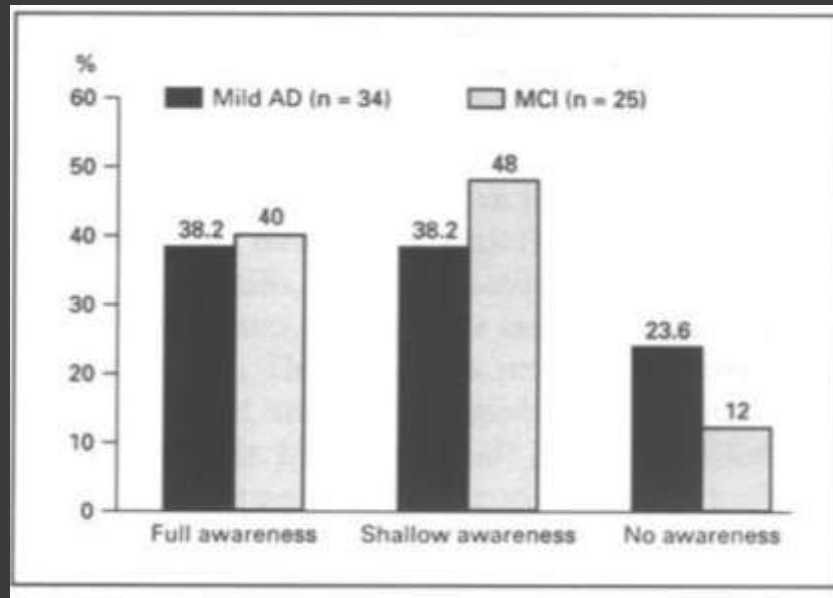


Angst als basisemotie bij dementie????

- ⦿ Beginnende dementie: besef, angst voor de toekomst door het verlies van autonomie en een inzettende identiteitsafbrokkeling
- ⦿ Matige dementie: verlatingsangst (niet meer bewust waarover men angstig is, maar men ervaart angst
 - Claimen, achterna lopen
 - roepen

Vul nu zelf in ... wat is menswaardige zorg ??

- ⊙ **Professioneel handelen door inzicht**
 - Zij hebben er toch geen weet van ??



- Gedrag ook begrijpen tegen deze achtergrond: claimen, roepen, ... → de normaliteit van gedrag.

Uw vak kennen....

roepgedrag (o.m.) verklaren vanuit de omgeving

Gedrag is voortdurende interactie tussen een persoon en zijn omgeving.

- ◎ Een dringend appel krijgt geen aandacht
 - Vraag om steun of contact (dorst, weerom naar het toilet)
 - De omgeving gaat niet in op de vraag en het roepgedrag versterkt zich
- ◎ Hechtingsgedrag word niet beantwoord
 - Behoeftte aan steun, veiligheid
- ◎ De onderprikkeling blijft voortbestaan
 - Verveling verdrijven, te lange eenzaamheid – roepen geeft bevrediging
- ◎ De overprikkeling duurt voort
 - Teveel afdelingsruis, storende medebewoners, herrie en drukte
- ◎ Frustraties stapelen zich op
 - Dementerenden kunnen moeilijk met tekortkomingen of tegenslagen omgaan en reageren eerder basaal

Vul nu zelf in ... wat is menswaardige zorg ??

◎ Maar ook, betrokken zorg ... die zich uit in warme zorgverlening

• Empathisch handelen

- Het tedere, milde begrijpen: 'zij heeft het zwaar'. [Koude zorg](#)
- Meegaan in de beleving en gevoelens: wat betekent het voor moeder die op tijd wil zijn om de kinderen op te halen als zij op een gesloten deur stuit?
- Houvast bieden in een chaotische wereld wanneer bij groeiend controleverlies de ontredding toeslaat

Dia 30-63 niet beschikbaar

Uit de evaluaties...

- ◉ Bedankt voor de boost – 9
- ◉ Geweldig 9
- ◉ Heel interessant, spijtig dat er geen tijd was om de rest te horen. Hopelijk voor de volgende keer. 8
- ◉ Zeer interessant 8
- ◉ Zeer zinvol waarvan ik meerdere dingen meeneem naar de werkvloer 8,5
- ◉ Ik wil eigenlijk meer horen 9
- ◉ Levendige presentatie met veel verhalen. 8
- ◉ Zeer positief. Kom zeker eens terug om over dementie te praten. Proficiat 10
- ◉ Doorleefde presentatie met mooi evenwicht tussen humor en ernst
- ◉ Goed gebracht, slides soms teveel tekst. Fijn om aandachtig gemaakt te worden voor dit thema 8,5
- ◉ Heel zinvol, heeft mij geraakt. 9
- ◉ Boeiende verhalen zeggen meer dan een powerpoint 9
- ◉ Ik vond het zeer zinvol stil te staan met dingen 'hoe de patiënt het beleeft'. Hiervoor doen we het 11/10. Jij moest op elke afdeling eens regelmatig langskomen om met onze neus op de feiten te duwen en tips te geven. Jij laat ons nadenken... ga er niet van slapen
- ◉ Jammer dat u niet uw volledig uiteenzetting hebt kunnen geven. 9
- ◉ Fijn dat je persoonlijke verhalen inbracht 9
- ◉ Honger naar meer, geen saaie momenten 8
- ◉ Het was een aangename bijscholing, meer van dat. Ik ga je boek zeker lezen
- ◉ Heel boeiend 10
- ◉ Zinvolle informatie met volle zelfreflectie 8
- ◉ Bijblijvend 9
- ◉ Heel boeiend gebracht 9