

PERSPECTIEF WISSELEN

Hoe reageer je op bepaalde situaties vanuit het perspectief van de cliënt, mantelzorger of zorgprofessional?

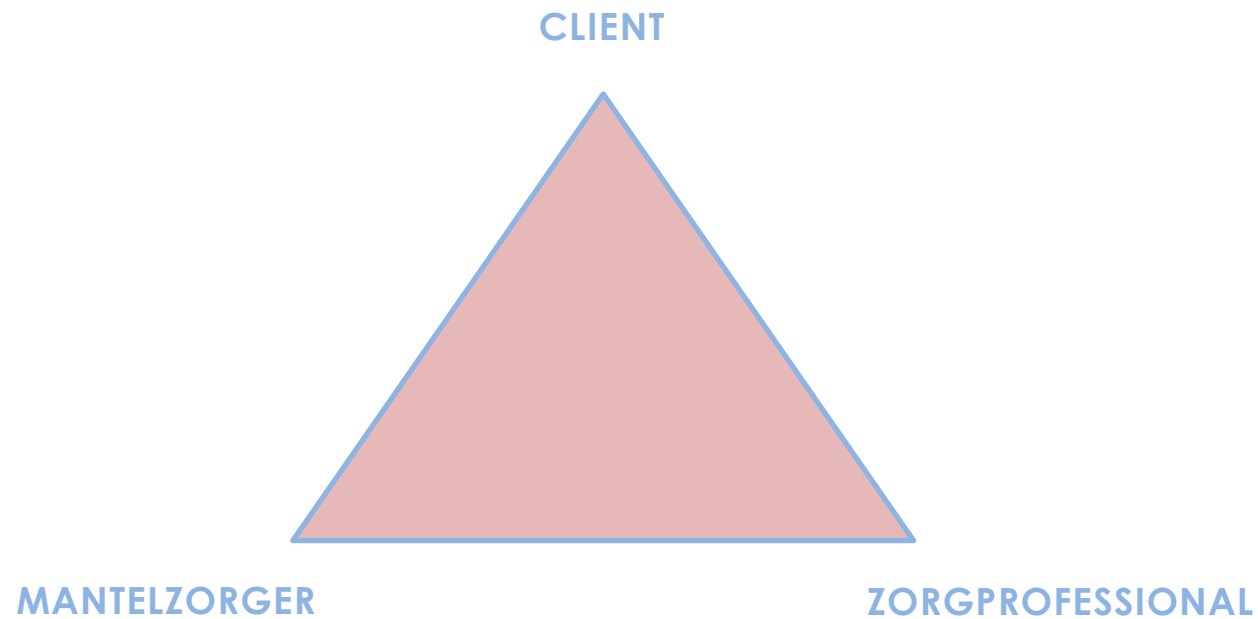
In dit document staan een aantal voorbeeldsituaties omschreven. Deze zijn gebaseerd op voorbeelden die in interviews naar voren kwamen. Elke situatie staat omschreven vanuit de rol van de client/bewoner, zorgmedewerker en de naaste. Je kan in een groepje naar de situatie kijken, elk vanuit een andere rol. Hieronder staan de stappen die je dan kan volgen. Dit duurt ongeveer 30 minuten per situatie.

Stappen:

- 1) Verdeel de rollen. Hierbij raden wij aan om een andere rol te lezen dan jij normaal gesproken heb. Ben je bijvoorbeeld zorgmedewerker? Neem dan de rol van mantelzorger of client/bewoner aan
- 2) Neem de tijd om de situatie te lezen, zowel de situatie omschrijving als de rol omschrijving
- 3) Bespreek met elkaar de antwoorden op de vragen, blijf hierbij denken vanuit jouw rol.
- 4) Laat de voorbeeldsituatie los en bespreek wat je hiervan kan leren voor je eigen situatie en samenwerking

PROFIELWISSEL KAART 1

Hoe reageer je op bepaalde situaties vanuit het perspectief van de cliënt, mantelzorger of zorgprofessional?



Wat is de situatie?

Anton is 82 jaar oud en is hulpbehoevend geworden. Hij heeft beginnende Parkinson en beginnende dementie. Hij kan hierdoor het huishouden en persoonlijke verzorging minder goed zelf doen, of Anton vergeet het waardoor zijn persoonlijke verzorging en huishouden achteruit gaat. Hij heeft een zoon, maar die woont ver weg (bijna drie uur rijden). Zijn zoon kan hierdoor geen rol spelen in de dagelijkse zorg. Anton heeft altijd een goede band gehad met zijn buurvrouw Wende, zij komt regelmatig op de koffie en brengt hem twee keer per week boodschappen. De thuiszorg helpt Anton met het huishouden en de persoonlijke verzorging. De buurvrouw geeft af en toe een update aan de zoon die ver weg woont, zodat hij ook mee krijgt welke ontwikkelingen er zijn bij zijn vader. De zorgprofessional komt drie keer in de week op huisbezoek voor medische hulp, specifiek voor bewegingsoefeningen om de Parkinson klachten zo veel mogelijk te minimaliseren en hersenoefeningen om de hersenen actief te houden.

Stap eens in de schoenen van Anton...

Je wilt zo lang mogelijk nog in je eigen huis wonen, hoewel je merkt dat dit in je eentje steeds lastiger wordt. Je vindt het altijd fijn om buiten een korte wandeling te maken, zodat je toch nog een beetje in beweging blijft. Je was vroeger veel buiten, ook voor je werk als atletiektrainer voor lange afstandslopers. De hele dag binnen zitten vind je niets en maakt je onrustig. Hoewel je wel eens kwijt bent waar je bent, vind je tot nu toe altijd wel je weg weer terug naar huis. Al is het soms al aan het schemeren als je weer de weg richting huis hebt gevonden. De zorgprofessional heeft eerder aan jou gevraagd of dagbesteding niet iets voor je is. Je wilt dat absoluut niet want je wil niet afhankelijk zijn van een buddy en bent erg gesteld op dat je je eigen dag kan inrichten en regie houdt over je eigen leven.



Topics:

- *Hoe voel jij je bij deze situatie?*
- *Wat zou jij in deze situatie doen?*
- *Wat zou je helpen in deze situatie?*
- *Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?*

Wat is de situatie?

Anton is 82 jaar oud en is hulpbehoevend geworden. Hij heeft beginnende Parkinson en sinds 5 jaar diabetes type 2. Hij kan daardoor het huishouden en persoonlijke verzorging minder goed zelf doen. Hij heeft een zoon, maar die woont ver weg (bijna drie uur rijden). Zijn zoon kan hierdoor geen rol spelen in de dagelijkse zorg. Anton heeft altijd een goede band gehad met zijn buurvrouw Wende, zij komt regelmatig op de koffie en brengt hem twee keer per week boodschappen. De thuiszorg met het huishouden en de persoonlijke verzorging. De zorgprofessional komt drie keer in de week op huisbezoek voor medische hulp, specifiek bewegingsoefeningen om de Parkinson klachten zo veel mogelijk te minimaliseren.

Stap eens in de schoenen van Wende....

Je maakt je best wel zorgen om Anton, ook gezien zijn gezondheid. Je hebt liever niet dat hij zoveel naar buiten gaat, omdat je dan bang bent dat hij kan verdwalen in het bos naast de wijk waar Anton woont of valt en iets breekt. Je gaat daardoor ook extra op hem letten en je hebt jezelf wel eerder betrap op dat je telkens uit het raam zit te kijken en als je geluiden hoort gelijk naar de voordeur loopt omdat je hoopt dat hij dan thuis komt. Zo ben je er toch een heel deel van de dag mee bezig. Maar aangezien zijn zoon zo ver weg woont voel jij je ook wel verantwoordelijk om een oogje in het zeil te houden.

Je vindt dat de thuiszorg verantwoordelijk is voor als er iets met hem gebeurt, zij lijken het een goed idee te vinden dat Anton zo veel naar buiten gaat. Tegelijkertijd denk je er ook over na of het niet toch handiger is als Anton naar het verzorgingshuis gaat als zijn dementie en Parkinson erger worden.



Topics:

- Hoe voel jij je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?

Wat is de situatie?

Anton is 82 jaar oud en is hulpbehoevend geworden. Hij heeft beginnende Parkinson en sinds 5 jaar diabetes type 2. Hij kan daardoor het huishouden en persoonlijke verzorging minder goed zelf doen. Hij heeft een zoon, maar die woont ver weg (bijna drie uur rijden). Zijn zoon kan hierdoor geen rol spelen in de dagelijkse zorg. Anton heeft altijd een goede band gehad met zijn buurvrouw Wende, zij komt regelmatig op de koffie en brengt hem twee keer per week boodschappen. De thuiszorg met het huishouden en de persoonlijke verzorging. De zorgprofessional komt drie keer in de week op huisbezoek voor medische hulp, specifiek bewegingsoefeningen om de Parkinson klachten zo veel mogelijk te minimaliseren.

Stap eens in de schoenen van de zorgprofessional...

Je hebt Anton als client. Je komt drie keer in de week bij Anton voor de medische zorg. Je weet dat Anton veel geniet van het buiten zijn en je denkt dat het goed is als Anton in beweging blijft. Je merkt wel op dat de buurvrouw erg bezorgd is over Anton, juist doordat Anton veel buiten is. Je kwam van de week binnen toen ze koffie aan het drinken waren en je hoorde dat de buurvrouw Anton aanraadde niet meer elke dag naar buiten te gaan. Ook heb je opgepikt dat de buurvrouw tegen Anton heeft gezegd dat als hij valt, hij het beste de thuiszorg kan bellen voor hulp. Maar jij dacht gelijk dat je als thuiszorg geen 24uurs zorg biedt en daar dan eigenlijk ook niet verantwoordelijk voor bent. Je denkt dat het goed zal zijn als Anton dagbesteding krijgt. Dan is het risico kleiner dat hij aan het lot is over gelaten als er iets gebeurt. Je wilt dit gaan organiseren voor Anton. Je hebt dit wel eens ten sprake gebracht maar Anton was hier niet enthousiast over, hij wil zelf weten wanneer hij gaat. Dit lijkt jou steeds minder verstandig.

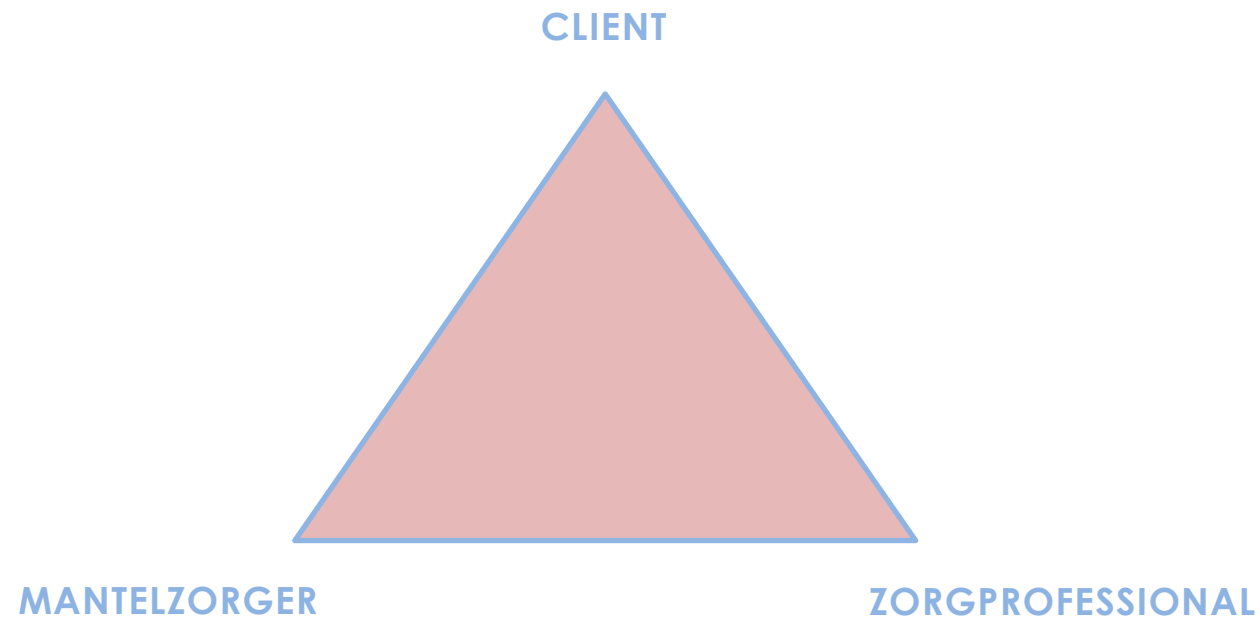


Topics:

- Hoe voel jij je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?

PROFIELWISSEL KAART 2

Hoe reageer je op bepaalde situaties vanuit het perspectief van de cliënt, mantelzorger of zorgprofessional?

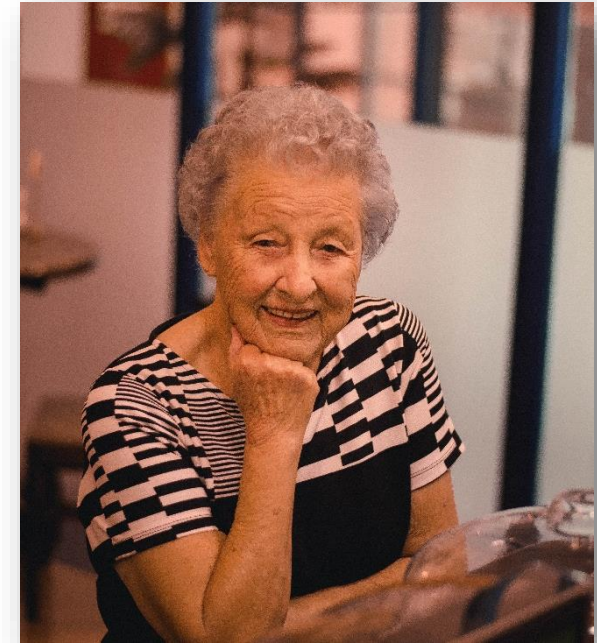


Wat is de situatie?

Gerda is 81 en heeft inmiddels al een aantal jaar last van dementie. Ze heeft een man (Bert) die 79 jaar is en hij heeft al jaren zijn vrouw verzorgd. Maar ook hij is ouder aan het worden en heeft toegegeven dat Gerda betere zorg kan krijgen in een verpleeghuis, dan bij hem thuis onder zijn hoede. Het brengen van dit nieuws was best lastig voor hem. Gerda vergeet steeds meer dingen. Daardoor raakt Gerda gefrustreerd en kan ze boos uit de hoek komen, ze kan soms schelden en af en toe spullen op de grond gooien. Het gesprek over de overgang van thuiswonend naar een verpleeghuis ging redelijk. Vlak voor de verhuizing hebben de professionals van het verpleeghuis met Gerda en Bert besproken wat de overgang betekent, wat er wel en niet kan en mag in het verpleeghuis. Ook hebben ze met Bert besproken hoe vaak hij er zal zijn en wat hij dan wel en niet op zich neemt. Ze willen allemaal een zo soepel mogelijke overgang. Eenmaal in het verpleeghuis heeft Gerda moeite zich aan te passen, ze is soms in de war wanneer de zorgprofessionals haar gaan douchen en haar teennagels knippen. Ze begint op dat moment dan te schreeuwen of om haar heen te slaan, waardoor het voor de zorgprofessionals erg moeilijk wordt om haar goed te wassen/haar teennagels te knippen. Het doet Bert veel pijn om dit achteraf te horen van de zorgprofessionals. Hij wil Gerda graag zelf kalmeren als ze gefrustreerd raakt.

Stap eens in de schoenen van Gerda...

Je bent recentelijk verhuisd naar het verpleeghuis. Op sommige momenten begrijp je niet waar je bent of wat er aan de hand is. Er zijn veel vreemde mensen om je heen waarvan je niet weet wie ze zijn. Ook wordt je dagelijks gedoucht door vreemden en je begrijpt niet waarom dit gebeurt. En dan gaan ze soms ook nog eens je teennagels eraf knippen. Hoe dúrven ze! Je raakt op zulke momenten dan gestrest en in paniek; je vindt het niet meer leuk. Je kan daardoor soms wat chagrijnig zijn als Bert op bezoek is, en dan zitten de professionals van het verpleeghuis er boven op. Dat irriteert je nog meer: waar bemoeien zij zich mee?



Topics:

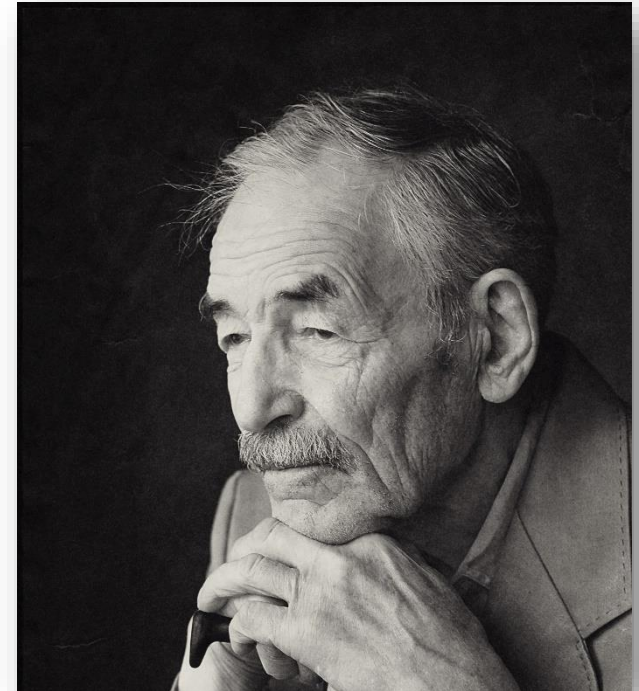
- Hoe voel je je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?

Wat is de situatie?

Gerda is 81 en heeft inmiddels al een aantal jaar last van dementie. Ze heeft een man (Bert) die 79 jaar is en hij heeft al jaren zijn vrouw verzorgd. Maar ook hij is ouder aan het worden en heeft toegegeven dat Gerda betere zorg kan krijgen in een verpleeghuis, dan bij hem thuis onder zijn hoede. Het brengen van dit nieuws was best lastig voor hem. Gerda vergeet steeds meer dingen. Daardoor raakt Gerda gefrustreerd en kan ze boos uit de hoek komen, ze kan soms schelden en af en toe spullen op de grond gooien. Het gesprek over de overgang van thuiswonend naar een verpleeghuis ging redelijk. Vlak voor de verhuizing hebben de professionals van het verpleeghuis met Gerda en Bert besproken wat de overgang betekent, wat er wel en niet kan en mag in het verpleeghuis. Ook hebben ze met Bert besproken hoe vaak hij er zal zijn en wat hij dan wel en niet op zich neemt. Ze willen allemaal een zo soepel mogelijke overgang. Eenmaal in het verpleeghuis heeft Gerda moeite zich aan te passen, ze is soms in de war wanneer de zorgprofessionals haar gaan douchen en haar teennagels knippen. Ze begint op dat moment dan te schreeuwen of om haar heen te slaan, waardoor het voor de zorgprofessionals erg moeilijk wordt om haar goed te wassen/haar teennagels te knippen. Het doet Bert veel pijn om dit achteraf te horen van de zorgprofessionals. Hij wil Gerda graag zelf kalmeren als ze gefrustreerd raakt.

Stap eens in de schoenen van Bert...

Je vrouw is net opgenomen in het verpleeghuis. Hoewel je het ontzettend lastig vond om deze beslissing te nemen, merk je ook dat je erg uitgeput bent. Je maakt je zorgen en daardoor slaap je soms slecht en kan je moeilijker concentreren op dingen. Je wilt het graag zo gemakkelijk mogelijk maken voor je vrouw. Alleen weet je niet goed wat jij kan doen nu ze in het verpleeghuis zit. Je maakt je zorgen. Voordat Gerda verhuisde hadden jullie besproken dat de zorgprofessionals het over zouden nemen als Gerda gaat douchen. Eenmaal in het verpleeghuis hoor je achteraf van de zorgprofessionals dat Gerda erg tegenwerkt wanneer ze haar gaan douchen, en dan boos en gefrustreerd over kan komen. De zorgprofessionals zitten letterlijk met hun handen in hun haar en willen wellicht haar ergens aan vast maken waardoor ze haar wel goed kunnen wassen. Je weet dat alleen jij haar het beste kan kalmeren als ze zo gefrustreerd en boos is... Je merkt soms dat de zorgprofessionals in het verpleeghuis een oogje in het zeil houden als je er bent. Maar je merkt dan ook dat Gerda nog geïrriteerder is als ze dat ook opmerkt.



Topics:

- Hoe voel je je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?

Wat is de situatie?

Gerda is 81 en heeft inmiddels al een aantal jaar last van dementie. Ze heeft een man (Bert) die 79a jaar is en hij heeft al jaren zijn vrouw verzorgd. Maar ook hij is ouder aan het worden en heeft toegegeven dat Gerda betere zorg kan krijgen in een verpleeghuis, dan bij hem thuis onder zijn hoede. Het brengen van dit nieuws was best lastig voor hem. Gerda vergeet steeds meer dingen. Daardoor raakt Gerda gefrustreerd en kan ze boos uit de hoek komen, ze kan soms schelden en af en toe spullen op de grond gooien. Het gesprek over de overgang van thuiswonend naar een verpleeghuis ging redelijk. Vlak voor de verhuizing hebben de professionals van het verpleeghuis met Gerda en Bert besproken wat de overgang betekent, wat er wel en niet kan en mag in het verpleeghuis. Ook hebben ze met Bert besproken hoe vaak hij er zal zijn en wat hij dan wel en niet op zich neemt. Ze willen allemaal een zo soepel mogelijke overgang. Eenmaal in het verpleeghuis heeft Gerda moeite zich aan te passen, ze is soms in de war wanneer de zorgprofessionals haar gaan douchen en haar teennagels knippen. Ze begint op dat moment dan te schreeuwen of om haar heen te slaan, waardoor het voor de zorgprofessionals erg moeilijk wordt om haar goed te wassen/haar teennagels te knippen. Het doet Bert veel pijn om dit achteraf te horen van de zorgprofessionals. Hij wil Gerda graag zelf kalmeren als ze gefrustreerd raakt.

Stel jij bent de zorgprofessional...

Gerda is redelijk nieuw bij jullie. Je hebt een gesprek gehad met Gerda en Bert waarin onder andere besproken dat de zorg nu gedaan wordt door jou en je collega's. Jij en je collega's hebben vaak grote moeite met het wassen van Gerda omdat zij heel gefrustreerd kan reageren door te schreeuwen of om haar heen te slaan. Het is pijnlijk om te zien, maar het maakt je werk er niet makkelijker op. Het is nu al een paar keer gebeurd dat Bert op het moment van douchen binnen kwam en er tussenkwam om Gerda te kalmeren. Vanuit de richtlijnen van het verpleeghuis mag je als mantelzorger bij een 'agressieve' cliënt niet zelf kalmeren/ingrijpen. Daar zijn duidelijke afspraken over gemaakt. Je snapt dat Bert zijn vrouw graag wil helpen, maar je maakt je ook zorgen over zijn eigen gezondheid en belastbaarheid.

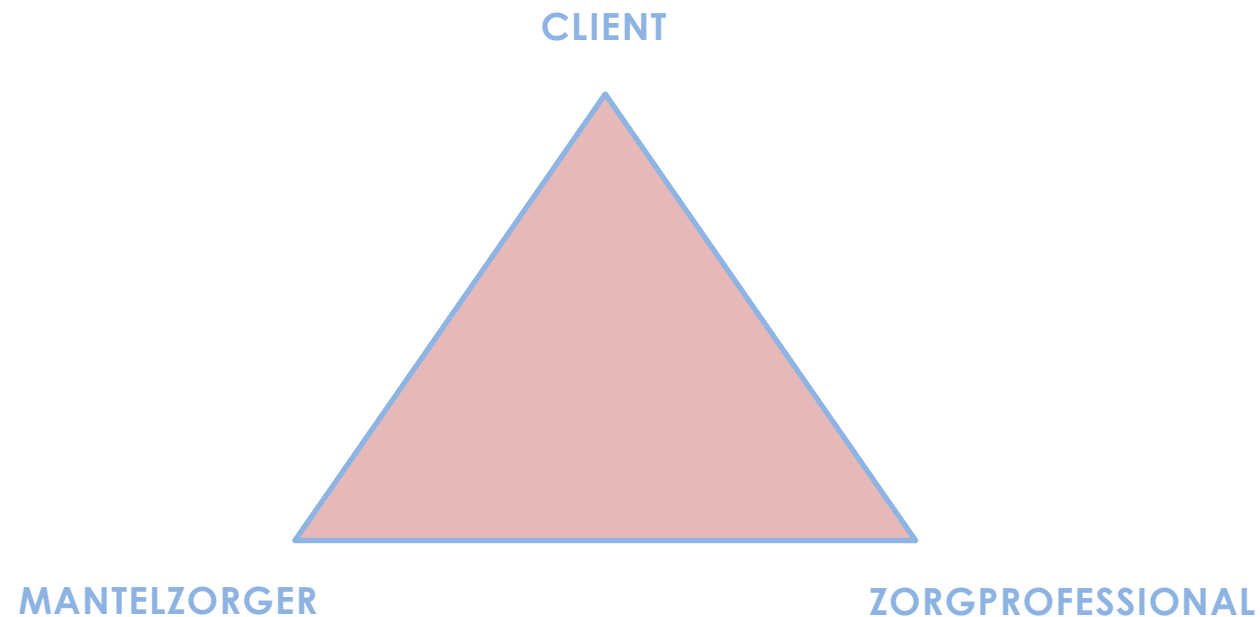


Topics:

- *Hoe voel je je bij deze situatie?*
- *Wat zou jij in deze situatie doen?*
- *Wat zou je helpen in deze situatie?*
- *Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?*

PROFIELWISSEL KAART 3

Hoe reageer je op bepaalde situaties vanuit het perspectief van de cliënt, mantelzorger of zorgprofessional?



Wat is de situatie?

Peter van Drunen is een weduwnaar van 82 jaar en woont in een verpleeghuis. Hij heeft reuma, maar met medicatie functioneert hij goed, al is de flexibiliteit van zijn gewrichten steeds slechter geworden. Staan lukt nog wel, maar lopen is erg pijnlijk. Daarnaast is meneer gediagnosticeerd met blaaskanker. Daardoor kan hij niet op de gewone wijze urineren en heeft hij een katheter. Deze katheter verzorgde hij tot twee jaar geleden zelf. Door de reuma werd dit echter steeds lastiger. Hij is in een verpleeghuis gaan wonen omdat hij het niet meer thuis alleen redt met de hulp van zijn drie kinderen. In het verpleeghuis komen zijn kinderen nog wel dagelijks op bezoek. De laatste tijd is er spanning ontstaan tussen de kinderen en de zorgprofessionals. Tot onbegrip van zijn kinderen is het volgens zorgprofessionals niet mogelijk Peter te wassen en aan te kleden vóór 8 uur 's ochtends. Aangezien Peter dan al ruim een uur wakker is, zou hij graag eerder willen worden geholpen.

Stap eens in de schoenen van Peter...

Je bent altijd een ochtendmens geweest en wilt graag op tijd opstaan. Je eerdere beroep als vrachtwagenchauffeur heeft er voor gezorgd dat je nog steeds altijd rond 6 uur 's morgens wakker wordt en klaar bent voor de dag. Het liefst wil je daarom ook rond half 7/7 uur in de ochtend al geholpen worden met wassen en aankleden, want alleen lukt het je niet. Maar helaas ben je afhankelijk van de tijden in het verpleeghuis, en moet je soms noodgedwongen in bed blijven liggen. Je merkt dat er een spanning ontstaat tussen je kinderen en de zorgprofessionals. Je waardeert het enorm dat je kinderen je dagelijks opzoeken. Je bent dol op je kinderen. Je vindt het vervelend dat de relatie tussen hen en de zorgprofessionals onder vuur komt te staan, en hoopt dat het snel weer de goede kant op gaat.



Topics:

- *Hoe voel je je bij deze situatie?*
- *Wat zou jij in deze situatie doen?*
- *Wat zou je helpen in deze situatie?*
- *Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?*

Wat is de situatie?

Peter van Drunen is een weduwnaar van 82 jaar en woont in een verpleeghuis. Hij heeft reuma, maar met medicatie functioneert hij goed, al is de flexibiliteit van zijn gewrichten steeds slechter geworden. Staan lukt nog wel, maar lopen is erg pijnlijk. Daarnaast is meneer gediagnosticeerd met blaaskanker. Daardoor kan hij niet op de gewone wijze urineren en heeft hij een katheter. Deze katheter verzorgde hij tot twee jaar geleden zelf. Door de reuma werd dit echter steeds lastiger. Hij is in een verpleeghuis gaan wonen omdat hij het niet meer thuis alleen redt met de hulp van zijn drie kinderen. In het verpleeghuis komen zijn kinderen nog wel dagelijks op bezoek. De laatste tijd is er spanning ontstaan tussen de kinderen en de zorgprofessionals. Tot onbegrip van zijn kinderen is het volgens zorgprofessionals niet mogelijk Peter te wassen en aan te kleden vóór 8 uur 's ochtends. Aangezien Peter dan al ruim een uur wakker is, zou hij graag eerder willen worden geholpen.

Stap eens in de schoenen van een van zijn kinderen...

Je bent erg betrokken bij de zorg van je vader en komt samen met je broer en zus dagelijks langs. Je hebt graag dat je vader vóór 8 uur 's ochtends geholpen wordt, omdat hij echt een ochtendmens is en dan al actief wil zijn. Je wilt dit dan ook graag voor je vader, alleen hoor je van de verhalen van je vader dat hij bijna nooit vóór 8 uur 's ochtends wordt geholpen. Soms ligt hij meer dan een uur wakker in zijn bed. Je vindt dit lastig om te horen en het frustreert je best wel. Je vraagt daarom ook regelmatig aan de zorgprofessionals of ze hier niet iets in kunnen doen, maar je krijgt altijd hetzelfde antwoord: 'nee, dat lukt helaas niet'. De manier waarop het aan je wordt gecommuniceerd staat je niet aan...



Topics:

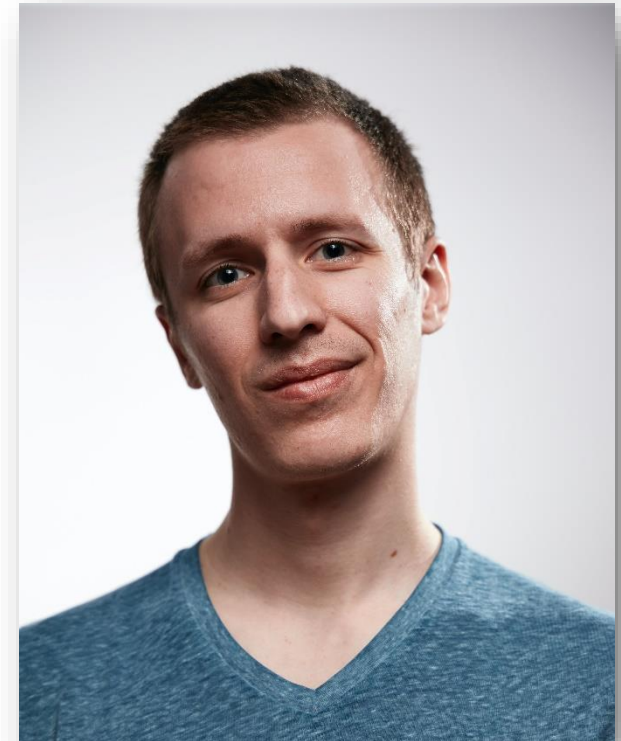
- Hoe voel je je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?

Wat is de situatie?

Peter van Drunen is een weduwnaar van 82 jaar en woont in een verpleeghuis. Hij heeft reuma, maar met medicatie functioneert hij goed, al is de flexibiliteit van zijn gewrichten steeds slechter geworden. Staan lukt nog wel, maar lopen is erg pijnlijk. Daarnaast is meneer gediagnosticeerd met blaaskanker. Daardoor kan hij niet op de gewone wijze urineren en heeft hij een katheter. Deze katheter verzorgde hij tot twee jaar geleden zelf. Door de reuma werd dit echter steeds lastiger. Hij is in een verpleeghuis gaan wonen omdat hij het niet meer thuis alleen redt met de hulp van zijn drie kinderen. In het verpleeghuis komen zijn kinderen nog wel dagelijks op bezoek. De laatste tijd is er spanning ontstaan tussen de kinderen en de zorgprofessionals. Tot onbegrip van zijn kinderen is het volgens zorgprofessionals niet mogelijk Peter te wassen en aan te kleden vóór 8 uur 's ochtends. Aangezien Peter dan al ruim een uur wakker is, zou hij graag eerder willen worden geholpen.

Stel jij bent de zorgprofessional...

Meneer Drunen woont al een tijdje in het verpleeghuis. Hij is een vrolijke man, maar in de ochtend kan hij heel nors doen. Hij heeft wel eens laten weten dat hij liever vóór 8 uur 's ochtends geholpen wil worden, maar door het wisselmoment van personeel tussen 07:00 en 08:00 is dat helaas niet haalbaar voor jou en je collega's. De kinderen van meneer Drunen hebben ook al vaker gevraagd waarom het niet mogelijk is om meneer eerder klaar te maken. Je hebt dit al een aantal keer aan hen teruggegeven, en snapt niet waarom ze dit blijven vragen als ze het antwoord inmiddels toch al weten. Het irriteert jou en je merkt op dat de kinderen vaak geen gedag tegen je zeggen of oogcontact vermijden.



Topics:

- Hoe voel je je bij deze situatie?
- Wat zou jij in deze situatie doen?
- Wat zou je helpen in deze situatie?
- Wat zouden drie dingen zijn waarmee de samenwerking verbeterd kan worden?