

Niets (aan) te doen?

Handreiking voor personeel, familie, vrijwilligers en bezoekers om de kleine dingen die van betekenis zijn voor mensen met dementie, te herkennen en er actief iets mee te doen.



Ellen Roest, Jacomine de Lange
Kenniskring Transities in Zorg, Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam
2011

Voorwoord

'Niets (aan) te doen?' gaat over mensen met een matige tot ernstige dementie, die op veel momenten van de dag niets kunnen doen, niets hoeven doen of niets lijken te doen. Het gaat over de vraag wat bewoners kunnen beleven op die momenten van de dag dat er geen zorg wordt geboden of er geen activiteiten zijn. Een belangrijke vraag is hoe de omgeving een bijdrage kan leveren aan een optimaal woonklimaat voor mensen met dementie op een woonafdeling in een verpleeghuis.

Dit boekje nodigt de lezer uit om naar het welbevinden van de bewoners met dementie te kijken, passend binnen belevingsgerichte zorg. Het is gebaseerd op situaties uit de praktijk, het bevat enige achtergrondinformatie en veel praktische tips.

Mijn dank gaat uit naar alle betrokkenen uit de praktijk, in het bijzonder de bewoners en personeel van de afdeling Berkenhof in Verpleeghuis Rijckehove in Capelle aan den IJssel. Daarnaast hebben drie studenten van de Hogeschool Rotterdam een substantiële bijdrage geleverd aan het onderzoek: Lieke Korteland (opleiding ergotherapie), Annelies Pagee en Nienke Bakker (opleiding logopedie) En ik bedank mijn supervisor Jacomine de Lange, die met haar jarenlange ervaring en verdiensten in deze tak van onderzoek, telkens geboeid en ondersteunend was.

Ellen Roest

September 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Handreiking	7
Aandacht voor de omgeving hebben	8
Contact maken	14
Terugtrekken	16
Tevreden zijn	18
Aandacht vragen	20
Rusten	22
Gesprekje voeren	24
Vragen om hulp	27
Zelf iets ondernemen	29
Meer over het onderzoek	31

Inleiding

Algemeen:

Wat heeft iemand met dementie nodig om zich prettig te voelen in zijn woonomgeving? De kenniskring Transities in Zorg van de Hogeschool Rotterdam doet al geruime tijd onderzoek hoe het woonklimaat van een instelling kan aansluiten bij de wensen en behoeften van mensen met dementie. Zo is er al onderzoek gedaan naar het fysieke (tastbare) woonklimaat, de communicatie als onderdeel van het psychosociale woonklimaat en naar het woonklimaat tijdens het gebruik van de maaltijd.

Deze handreiking is het resultaat van het *vierde* onderzoek: hoe sluit het woonklimaat aan bij de wensen en behoeften van mensen met dementie in de periode tussen de maaltijden door, als er geen directe zorg wordt gegeven of geen activiteiten worden aangeboden. De tijd om te rusten en te herstellen, maar waarschijnlijk ook de tijd waarin verveling en onrust kan ontstaan. Deze onzekerheden verwoorden zich in gedachten als: “Vergeten ze me niet? Wat gaat er gebeuren? Hoor ik hier wel bij? Kan ik iets doen? Wat wordt er van mij verwacht?”.

Blijven (mee)doen?

Mensen met dementie verliezen in toenemende mate de grip op hun leven. Het wordt voor hen steeds minder duidelijk waar ze zijn, wie de mensen in hun omgeving zijn, wat ze kunnen en moeten doen en ook wat ze willen doen. Opstaan, wassen, kleden, eten en weer naar bed gaan zijn vaste routines die de bewoner houvast kunnen geven. Deze momenten voeden het gevoel ergens bij te horen, geaccepteerd te worden en iets bij te dragen. Gaandeweg wordt het voor mensen met dementie steeds moeilijker zelf initiatief te nemen voor activiteiten. In plaats van gaan lezen, een appelschillen of een praatje maken, wordt het kijken naar hoe anderen activiteiten uitvoeren en meeluisteren als er een gesprek door een ander aangeknoopt wordt. Daarmee verschuift het accent van ‘zelf doen’ naar ‘meebelevén’. Deze passieve betrokkenheid maakt de bewoners voor hun welbevinden steeds meer afhankelijk van hun (woon)omgeving; de mensen en dingen uit de omgeving bepalen wat ze kunnen meebelevén. Veelal blijkt, dat als de mensen met dementie uitgenodigd worden actief deel te nemen kunnen ze dat (deels) nog wel.

Activiteiten

In de periode dat op een woonafdeling geen hulp geboden wordt en er geen gerichte activiteiten zijn, is er weinig te beleven voor de bewoner met dementie. Hierdoor is de kans op vervelen, onrust of terugtrekken in de eigen belevingswereld groot. Tussen een ‘activiteit meedoen’ en ‘niets te doen of te beleven hebben’ zit een wereld van kleine dingen die maken dat de bewoner zich kan vermaken en kan (mee) genieten. Een activiteit hoeft niet perse een begin en einde te hebben, veel tijd te kosten of zinvol te zijn. Juist om zicht te

krijgen op de kleine dingen die maken dat het woonklimaat aansluit bij de behoefte van de bewoners is dit onderzoek uitgevoerd.

Het onderzoek

Gedurende drie maanden is onderzoek gedaan op de woonafdeling van een verpleeghuis in Capelle aan de IJssel. Op basis van 30 observaties is de reactie van bewoners op het woonklimaat in beeld gebracht en is de informatie geanalyseerd. Uit deze analyse zijn conclusies en tips geformuleerd, die in deze handreiking worden beschreven en geïllustreerd met voorbeelden. Uitgebreidere informatie hierover is te vinden aan het einde van deze handreiking.

De behoeften van mensen met dementie

Bij het onderzoek is onder andere uitgegaan van vijf behoeften van mensen met dementie uit de persoonsgerichte benadering van Kitwood¹. Bij de beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek wordt hier telkens naar verwezen.

Behoefte aan comfort (troost en bemoediging): Hier gaat het om warmte en nabijheid met anderen te voelen. Persoonsversterkend zijn kalmeren en tederheid tonen en een ontspannen tempo..

Behoefte aan identiteit betekent weten wie je bent en een gevoel van continuïteit hebben met je verleden. Anderen kennen je, weten wie je bent en hebben respect voor je. Identiteit wordt ondersteund door respecteren, accepteren van gedrag en complimentjes geven.

Behoefte aan gehechtheid: Mensen met dementie hebben het nodig om zich aan anderen gehecht te voelen, vooral in tijden van angst, onrust en verandering. Persoonsversterkend zijn acties om een hechte band te bewerkstelligen, zoals erkennen, oprechtheid en bevestigen van gevoelens.

Behoefte aan betrokken zijn, bezig zijn: De behoefte hieraan is vervuld wanneer een persoon met dementie betrokken is bij activiteiten die voor hem betekenisvol zijn. Door bezig te zijn levert iemand een bijdrage aan de gemeenschap en krijgt daarmee respons van anderen. Iemand helpen zijn vaardigheden te gebruiken, en niet te veel of te weinig overnemen en samenwerken zijn persoonsversterkend.

Behoefte aan erbij horen: Mensen met dementie kunnen zich snel eenzaam en alleen voelen, ook als ze temidden van anderen op een afdeling of in een woning wonen. Iemand bij de naam noemen, het gevoel geven dat hij erbij hoort, dat hij thuis is en samen plezier maken zijn persoonsversterkend.

¹ Tom Kitwood (1937) *psycho-gerontoloog heeft veel onderzoek gedaan naar de lange termijn effecten van hoge kwaliteit zorg voor mensen met dementie. In zijn boek 'Dementia reconsidered: the person comes First' (1997) bundelt hij zijn kennis van 12 jaar onderzoek.*

Voor wie?

Deze handreiking is bedoeld voor medewerkers, vrijwilligers en familieleden, die omgaan met mensen met dementie. Aan de hand van praktische voorbeelden en informatie wordt duidelijk wat het effect van de woonomgeving is op het welbevinden van mensen met dementie. De vragen en tips kunnen de lezer helpen om de kleine dingen die van betekenis zijn voor mensen van dementie, te herkennen en er bewust mee om te gaan.

Naast bewustwording, kan de informatie uit dit boekje gebruikt worden bij intervisie (evaluatie en kwaliteitszorg) en scholing. Hiervoor staan suggesties beschreven bij elk onderwerp en is een PowerPoint presentatie beschikbaar. Kijk daarvoor op onze website www.transitiesinzorg.nl.

Ten slotte

De onderwerpen van de hoofdstukken komen overeen met de bezigheden van de bewoners die tijdens het onderzoek naar voren kwamen

Bij het lezen wordt duidelijk dat diverse bezigheden elkaar overlappen, maar juist verschillende accenten maken duidelijk hoe divers de invloed van het woonklimaat op het welbevinden kan zijn.

Er wordt gesproken over 'de bewoner' en 'hij', hiervoor kan ook 'uw familielid' en/of 'zij' gelezen worden

Handreiking

Elk hoofdstuk heeft de volgende opzet:

Wat is het? Een definiëring van het gedrag wat beschreven wordt met een korte toelichting.

Voorbeelden: Enkele kenmerkende praktijksituaties uit de observaties op de afdeling.

Vragen: Enkele vragen, die de lezer uitnodigen tot verdere bewustwording van de invloed van het woonklimaat en hem bewust maken van zijn eigen gewoontes in contact met de bewoner met dementie.

Bij welke behoefte sluit dit aan? Een beschrijving van welke behoeften (beschreven door Kittwood²) herkenbaar zijn in de situaties uit de voorbeelden en hoe de woonomgeving hierop aan kan sluiten. Lees hierover uitgebreide informatie onder het kopje: 'Meer over het onderzoek' aan het einde van deze handreiking.

Uitspraken of gedachten: Om die behoeften in de praktijk te herkennen zijn ter illustratie uitspraken of gedachten vanuit het perspectief van de bewoner beschreven.

Tips: praktische handvatten voor dagelijkse toepassing.

Bedenk wel: *niet iedereen is hetzelfde. Zoek naar wat bij jezelf en de ander past.*

² Tom Kitwood psychogerontoloog heeft veel onderzoek gedaan naar de lange termijn effecten van hoge kwaliteit zorg voor mensen met dementie. In zijn boek 'Dementia reconsidered: the person comes First' (1997) bundelt hij zijn kennis van 12 jaar onderzoek.

Aandacht voor de omgeving hebben

Wat is het?

Vanuit een situatie van rust reageert de bewoner op veranderingen in zijn omgeving; bijvoorbeeld door op te kijken, zijn blik richten, met zijn ogen iemand te volgen of door te luisteren. Er kan ook sprake zijn van iets wat er al was, maar wat opnieuw de aandacht van de bewoner trekt.

De volgende drie vormen van invloed uit de omgeving worden behandeld:

- geluid,
- voorwerpen
- personen

Reageren op geluid, voorwerpen of personen wordt ook wel passieve betrokkenheid genoemd. Het is een teken dat de bewoner iets opmerkt en mogelijk iets wil. Sommige bewoner komen zelf tot activiteit (meepraten, onderzoeken, opruimen). Voor veel bewoners blijft het bij meebeleven; zij hebben als het ware een zetje nodig om tot activiteit te komen.

Aandacht voor geluid

Door de dag heen zijn er vele en herkenbare geluiden te horen op de afdeling. Denk bijvoorbeeld aan het inruimen van de vaatwasser, het afspoelen van de bekers, het slaan van de klok, het opengaan van de deur en het tikken van hakken op de vloer. Het geluid van een gesprek wordt apart beschreven bij 'een gesprek aangaan'.

Voorbeelden

'Mevrouw Adams zit in haar rolstoel en kijkt voor zich uit naar buiten; ze zit met haar rug naar de keuken. Het is half drie, de keukenassistente komt de keuken ingelopen en zet de kopjes klaar voor de thee, ze ruimt wat spullen op. Mevrouw Adams draait zich om en hangt over de leuning van haar rolstoel. Ze kijkt naar wat er in de keuken gebeurt. Na enige tijd gaat ze weer recht zitten, maar ze blijft zich telkens weer naar de keuken richten, totdat de thee op tafel staat.'

'De telefoon rinkelt. De verzorgende neemt de telefoon op. Mevrouw Cabort zegt hardop: "Ja met wie spreek ik? Hallo. Hallo?"

De afwasmachine wordt aangezet. Meneer Bastiaanse zegt: "Tjonge, wat regent het."

'Mevrouw Paling tikt met haar wijsvinger op de tafel mee met de muziek. Mevrouw Stam beweegt ook met haar hoofd van links naar rechts en glimlacht. Mevrouw de Kater slaapt in eerste instantie, maar wanneer de muziek aan gaat, beweegt haar mond mee met de muziek.'

Vragen

- Welke geluiden zijn er allemaal te horen in de woonkamer? Denk zowel aan prettige als storende geluiden.
- Op welke geluiden zie je bewoners reageren? Is dat een positieve reactie, tonen zij interesse?
- Kan de bewoner horen welke geluiden er zijn, zit hij niet te ver weg of hoort hij heel slecht?
- Weet je met welke muziek je de bewoner een plezier doet? En zo ja, hoelang hij dat fijn vindt?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Als een bewoner reageert op geluid, is hij op de een of andere manier betrokken bij wat er in zijn omgeving gebeurt. Het geluid heeft veelal een betekenis voor de bewoner. Geluiden kunnen werken als een positieve prikkeling, omdat ze een positief gevoel oproepen. Het kan staan voor samen koffie drinken, klaar zijn met eten, iemand die zorgt in de keuken, netjes opruimen, lekker schoonmaken, bijna naar bed, etc.. Het kan een markering in de tijd zijn en helpen het hier en nu te beleven. Geluiden kunnen ook een negatief gevoel oproepen, bijvoorbeeld angst, onrust (niet weten wat het geluid met zich mee zal brengen) of irritatie (een geluid dat niet goed te verdragen is).

Geluiden roepen een herinnering op aan activiteiten, gebeurtenissen of sfeer. Geluid kan daarmee aansluiten bij de behoefte aan comfort, betrokkenheid en identiteit of als het negatief is, deze behoefte ondermijnen.

Uitspraken of gedachten

“ Ah, de vaat wordt gedaan. “

“He lekker meezingen met dit lied. “

“Zoals het klokje thuis tikt...“

“Tjonge wat regent het.”

“Dat is de deur, wie komt er binnen.“

“Ojee, wat gebeurt er nu?”

“Gezellig zo aan de koffie.“

“Ik moet de telefoon opnemen maar weet niet waar hij staat!”

“Wat een herrie!””

Tips:

- Probeer te zien welke bewoners betrokken reageren op bepaald geluid en welke bewoners zich terugtrekken.
- Zorg dat de betrokken bewoner kan zien of begrijpen wat er te horen is. Bijvoorbeeld: vertel wat je gaat doen in de keuken, vraag of een bewoner bij de keuken wil komen zitten of draai zijn stoel een stukje bij zodat hij kan volgen wat je doet.

- Als de klok slaat, benoem even hoe laat het is met een herkenbare activiteit erbij: “Half 5, over een uurtje ga ik de tafel dekken.”
- Als er muziek wordt opgezet: vraag of bewoners muziek willen horen, vraag wat ze willen horen.
- Als de muziek op staat: vraag of de bewoners het leuk vinden en las regelmatig een pauze in en wissel ook van muziek keuze.

Aandacht voor voorwerpen

Bewoners reageren op voorwerpen die zich in hun buurt bevinden. Denk bijvoorbeeld aan een servetje, placemat, tafelkleed, kopje, klok, rollator, tafel met vlek, kleding en tijdschriften. Soms probeert de bewoner het voorwerp te pakken en leidt het vasthouden van het voorwerp tot een activiteit. De bewoner kan zowel aandacht hebben voor voorwerpen die er al liggen als voor voorwerpen die worden aangereikt of die door anderen worden gebruikt. Het kan ook zo zijn dat een bewoner geen aandacht heeft voor opvallende voorwerpen of dat de aandacht er soms wel is en soms niet.

Voorbeelden

‘Meneer Zaad zit aan tafel en kijkt voor zich uit. Hij krabbelt aan zijn arm en kijkt er naar. Zijn aandacht wordt getrokken door een servet dat op tafel is blijven liggen na het eten. Langzaam reikt hij naar het servet en pakt het op. Hij vouwt het dubbel en probeert het onder het tafelkleedje te schuiven. Hij is hier enkele minuten mee bezig. Als het servet onder het tafelkleedje ligt, legt hij zijn handen weer in zijn schoot en kijkt naar buiten.’

‘Mevrouw Kampert wordt naar de huiskamer gebracht door haar

dochter; ze rijdt haar moeder naar haar vaste plaats aan tafel. Haar dochter regelt nog het een en ander en zoent moeder gedag. Mevrouw Kampert neemt de omhelzing in ontvangst en kijkt wat om zich heen. Dochter zegt: “o wacht” en pakt nog een aantal tijdschriften uit haar tas. Mevrouw Kampert zegt haar dochter geen gedag en gaat direct in de tijdschriften kijken. Mevrouw Koopmans die naast haar zit pakt ook een van de tijdschriften en bladert er in.’

Vragen

- Probeer tien voorwerpen te bedenken die op de woonafdeling zijn en die de aandacht van de bewoner kunnen trekken.
- Zijn er plekken in de huiskamer of op weg naar de huiskamer waar weinig voorwerpen te zien zijn?
- Ken je de voorkeur van een bewoner voor bepaalde voorwerpen? Waar kijkt hij vaak of graag naar? Wat wekt zijn interesse?
- Leg je wel eens bewust iets neer bij een bewoner?
- Welke overwegingen maakt je als je kiest waar je een versiering (bijvoorbeeld kerstversiering, paastakken, herfstfoto’s) ophangt of neerzet?.

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Een bewoner die interesse heeft voor een voorwerp of er door geboeid is, kan dit ervaren als een prettige manier van bezig zijn. Voorwerpen kunnen zorgen voor een punt van herkenning of herinnering, waardoor de bewoner zich thuis kan voelen. Als de bewoner persoonlijke voorwerpen in zijn omgeving heeft, bevestigt hem dat in zijn behoefte aan identiteit (de dingen die bij hem horen en de dingen die hij vroeger deed). Naast wat de bewoner zelf beleeft bij het zien of bezig zijn met het voorwerp, geeft het ook de mogelijkheid voor anderen om over iets bekends met hem te praten.

Uitspraken of gedachten

“Netjes de kruimels van tafel en het kledingje recht.”

“Wat kan ik hiermee?”

“Geef maar hier, dat ken ik.”

“Dat ziet er mooi uit.”

“Dit hou ik bij me, dat voelt prettig.”

“Mijn tas, de tafel met de plant, daar de foto van de koningin, ja zo is alles in orde.”

Tips

- Een opgeruimde tafel is voor sommige bewoners prettig, voor anderen misschien noodzakelijk, maar voor een heel aantal bewoners is het fijn als er iets op tafel ligt. Denk bijvoorbeeld aan een tijdschrift dat aanspreekt, een zakdoek die opgevouwen kan worden, een bol wol, een krant, een nest plastic schaaltes, een kookboek, een (placemat met)foto, een stofdoek.
- Soms doe je een bewoner een plezier met steeds hetzelfde voorwerp; dit is vertrouwd en prettig.
- Zoek eens met de bewoner en familie naar voorwerpen die voor hem van waarde zijn, die kenmerkend voor hem zijn, goede herinneringen oproepen. Bekijk of een van deze voorwerpen (af en toe) op tafel kunnen liggen.
- Bekijk de woonkamer, gang of slaapkamer door de ogen van de bewoner, hoe is zijn uitzicht, zijn er vertrouwde of aantrekkelijke voorwerpen in zijn blikveld? Zijn deze dicht bij genoeg om te kunnen waarnemen? Zo niet, verander er iets aan.
- Zoek naar voorwerpen die uitnodigen om mee bezig te zijn, bijvoorbeeld een voelkussen met knopen, ritsen, verschillende stoffen of een speeksteen met ronde vormen.

Aandacht voor personen

Bewoners hebben veel aandacht voor mensen die de woonkamer binnenlopen of langs lopen; ze worden opgemerkt en gevolgd. Medewerkers en bezoekers van de afdeling trekken veel vaker en veel duidelijker de aandacht van de bewoners dan medebewoners. Soms is er aandacht voor een medebewoner, bijvoorbeeld als deze iets aan het doen is of tegen iemand praat.

Voorbeelden

‘Meneer Van Zon zit aan tafel en bladert in een tijdschrift. Meneer Verbrakel kijkt afwisselend naar het tijdschrift en naar het gezicht van meneer Van Zon. Als deze een bladzijde omslaat, volgt meneer Verbrakel de beweging.’

‘Mevrouw Dam ligt in bed in de huiskamer. Het hoofdeinde van haar bed staat iets omhoog, ze staart voor zich uit. Mevrouw Kampert wordt door haar familie de huiskamer ingereken, ze babbelen gezellig met elkaar. Mevrouw Dam volgt de

personen met haar ogen en blijft kijken tot de familie de huiskamer verlaat. Daarna staart ze weer voor zich uit.’

‘Meneer Van Kralingen loopt langs mevrouw Van Staveren. Hij tikt vlak voor haar op de tafel en blijft even staan. Daarna loopt hij langzaam door en tikt even in het voorbijgaan twee keer haar rolstoel aan. Mevrouw Van Staveren blijft al de tijd voor zich uitkijken en reageert niet.’

Vragen

- Op welke momenten van de dag of week zijn er bezoekers op de afdeling? Wanneer is het erg stil?
- Weet je welke bewoners genieten van aanwezigheid van anderen?
- Kun je bij de bewoners die veel met de ogen dicht zitten merken dat ze de aanwezigheid van andere personen fijn vinden?
- Als je weet dat bewoners je volgen als je door de woonkamer loopt, hoe zou je deze aandacht nog meer kunnen voeden?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Iemand bezig zien met een klusje of horen babbelen geeft de bewoner een vertrouwd gevoel van bijvoorbeeld zorg, gezelligheid of netheid. Het is een fijn gevoel dat er wordt gewerkt, er iemand aan het zorgen is en aandacht heeft voor andere mensen of de dingen om hem heen. Het voedt het gevoel van comfort en gehechtheid. Met zijn aandacht laat de bewoner zien dat hij iets wil, al kan hij uit zichzelf niet meedoen of meepraten.

Uitspraken of gedachten

“Wie is dat? Een nieuwe dame hier? Ken ik haar?”

“Die hebben het gezellig met elkaar.”

“Er wordt hard gewerkt hier, die zuster pakt lekker aan.”

“Zo was ik ook altijd bezig.”

“Die man doet me aan iemand van vroeger denken.”

“Fijn dat er iemand in de buurt is.”

Tips

- Maak bij het langslopen even contact met de bewoner. Laten blijken dat je de ander opmerkt door oogcontact, een glimlach of gedagzeggen, geeft de bewoner een sterker gevoel dat hij er bij hoort. Let op dat de bewoner even tijd nodig heeft om te reageren.
- Laat andere bewoners meegenieten van iets wat iemand meemaakt. Bijvoorbeeld: even napraten als een vrijwilliger een bewoner terugbrengt: “Dat was een gezellige zangmiddag. Genoot u ook van de accordeon erbij?” en tegen de medebewoners: “Houd u ook van muziek?”, “Kent u iemand die ook muziek maakt?” of “Mevrouw zong het hardste mee met ‘*een roosje mijn roosje*’, dat was een heerlijk lied”.
- Neem iets langer de tijd om te doen wat je wilde doen, benoem wat je doet.
- Als een bewoner volgt wat je aan het doen bent, vraag of hij vindt dat het goed gaat, nodig hem uit te helpen. Bijvoorbeeld door dode blaadjes die je van de plant afhaalt bij elkaar te vegen, door de vorken nog even op te wrijven met de theedoek.
- Laat andere bewoners meegenieten van de sfeer die je binnenbrengt. Bijvoorbeeld: gezelligheid, energie, zorgzaamheid, ordelijkheid, levendigheid, frisheid.
- Voel je uitgenodigd de woonkamer binnen te lopen, je bent een welkome afwisseling in de heersende sfeer.

Contact maken

Wat is het?

De bewoner laat merken dat hij contact wil hebben met een medebewoner, medewerker of bezoeker van de afdeling. Dit kan door middel aanspreken, roepen, vragen, groeten van (verbale communicatie) of wenken, knipogen, oogcontact maken (non-verbale communicatie). Bewoners die contact zoeken willen graag een reactie terug.

Voorbeelden:

'Meneer Stevens komt binnengelopen met zijn rollator. Hij steekt zijn hand naar de gastvrouw en lacht. De gastvrouw lacht terug. Hij loopt langs meneer De Koning en tikt op zijn schouder, "Hallo, hallo" roept meneer Stevens. Meneer De Koning schrikt en kijkt op. Meneer Stevens mompelt iets, gaat zitten en neemt een slok van zijn koffie.'

'Een vrijwilliger loopt met zijn jas aan naar de lift. Meneer Stam zit op het bankje bij de lift en zegt: "Zo ga je al weer?". De vrijwilliger draait zich om en zegt: "Ja, mijn dienst zit er weer op, ik ga naar moeders-de-vrouw".

*"Ga nu maar lekker naar huis hoor, het is de hoogste tijd".
"Tot volgende week!", groet de vrijwilliger.
"Oh fijn, kom je dan weer?"
"Ja, ja, oh kijk", zegt de vrijwilliger
"de lift staat al op me te wachten".
"Dag hoor" zegt meneer Stam.'*

Mevrouw Staal zit aan tafel ze kijkt naar buiten; mevrouw Geel zit tegenover haar en staart schuin naar de grond. Mevrouw Staal krabbelt aan haar schouder, Mevrouw Geel kijkt op. Ze kijken elkaar even aan, mevrouw Staal knikt en mevrouw Geel glimlacht terug.

Vragen

- Kun je verschillende manieren benoemen waarop bewoners contact maken met jou of met elkaar?
- Op welke manieren reageer jij als een bewoner contact zoekt? Heb je een manier die je voorkeur heeft? Kan je bedenken waarom je die voorkeur hebt?
- Let je op de reactie van de bewoner op jouw 'antwoord'?
- Wat zou het voor een bewoner kunnen betekenen als hij contact zoekt maar het geen of een negatieve reactie terug krijgt?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

De bewoner die contact maakt, geeft aan de behoefte te hebben gezien te worden en erbij te horen. Als de ander reageert geeft dat bevestiging dat zijn aanwezigheid gezien wordt, dat hij er bij hoort en gewaardeerd wordt. Het krijgen van een reactie geeft ook troost, en bemoediging. Het versterkt zijn behoefte aan identiteit en zijn behoefte aan gehechtheid.

Als de bewoner contact zoekt maar het niet krijgt, kan hij onzeker worden en zich buitengesloten voelen.

Uitspraken of gedachten

“Zie je mij?”

“Weet je dat ik hier ben?”

“Ken je mij?”

“Is het goed dat ik jou aardig vind?”

“Vind je mij aardig?”

Tips

- Reageer als een bewoner contact zoekt. Een knikje, gedag zeggen, zijn naam noemen of. je hand opsteken is voor de bewoner een fijne bevestiging.
- Reageer niet te snel of vluchtig, de bewoner heeft even tijd nodig om je reactie goed te ontvangen of zijn aandacht te richten.
- Verbaal reageren nodigt de bewoners uit tot het aangaan van een gesprekje; heb je geen tijd voor een gesprekje, zeg dan alleen gedag, met de naam van de bewoner of reageer non-verbaal.
- Als je een bewoner terugbrengt, waardeer het dat hij welkom wordt geheten door zijn medebewoners,. Benoem bijvoorbeeld wat je ziet gebeuren of noem de naam van de bewoner die contact zoekt.
- Leg een complimentje in je reactie bijvoorbeeld: “Wat leuk dat u ons altijd zo vriendelijk groet. U bent weer op vertrouwd terrein. Zo te zien is er op u gewacht. Nu is de club weer compleet”.
- Bewoners die zelf de woonkamer in en uit lopen maken vaak even contact met andere bewoners, bevestig hen in hun vriendelijke gebaar.
- Help bewoners contact met elkaar te maken. Bijvoorbeeld: “Meneer van Dam, mevrouw Smit vraagt of u ook uit Capelle komt”.

Terugtrekken

Wat is het?

De bewoner onttrekt zich aan invloeden van de omgeving bijvoorbeeld door zijn ogen dicht te doen of dicht te houden, het hoofd af te wenden, het hoofd in de handen te nemen, de handen voor de ogen te doen of door op andere wijze zijn grenzen aan te geven.

De bewoner kan zich op deze manier onttrekken aan invloeden die hij als onprettig of ongewenst ervaart. In die zin is het dit het tegenovergestelde gedrag van 'contact maken' en 'aandacht hebben voor de omgeving'. Bij terugtrekken gaat het veelal om situaties waarin het woonklimaat niet aansluit op de wensen en behoefte van de bewoner van dat moment.

Voorbeelden

'Meneer van der Plank zit voorovergebogen in zijn rolstoel. De muziek wordt aangezet, het volume is vrij hard. Enkele bewoners neuriën of bewegen mee op de muziek. Meneer kijkt op en doet na enkele seconden zijn ogen weer dicht. De muziek staat zo'n 40 minuten aan; meneer blijft de hele tijd zo zitten.'

'Mevrouw van Koppen zit aan tafel bij meneer Bartels. Ze zit met haar armen gedeeltelijk over elkaar, haar hoofd steunt op haar hand. Meneer Bartels roept: "Zuster, zuster, kom nou eens". Mevrouw

van Koppen kijkt op naar meneer Bartels, fronsst haar voorhoofd. Meneer Bartels gaat door met roepen. Mevrouw van Koppen buigt haar hoofd naar voren en houdt haar hand voor haar ogen'

Meneer Talens komt binnenlopen en zegt gedag tegen mevrouw Staal. Ze kijken elkaar even aan. Dan zegt hij: "Heeft u dat al gezien daar op de gang?". Mevrouw Staal wuift hem weg en kijkt de andere kant op.

Vragen

- Herken je dit gedrag?
- Zijn er bepaalde bewoners die zich regelmatig terugtrekken?
- Wat is jouw reactie op dit gedrag? Wat denk je, wat voel je?
- Weet je welke situatie deze reactie bij een bewoner veroorzaakt?
- Bespreek je met anderen wanneer je dit gedrag ziet bij een bewoner?
- Geef je bewoners wel eens bewust de ruimte om zich terug te trekken?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Als een bewoner zich terugtrekt heeft de bewoner behoefte om met rust gelaten te worden. Er kunnen te veel prikkels zijn of de bewoner heeft geen zin in de prikkels die er zijn. De bewoner kan zich ook terugtrekken als er te weinig prikkels zijn, als hij zich verveelt of eenzaam voelt, is het onttrekken aan de omgeving soms minder pijnlijk.

Terugtrekken kan gezien worden als behoefte aan identiteit: het weten wie je bent en wat je prettig vindt. Als er in de omgeving iets gebeurt waar de bewoner niet van houdt of wat niet bij zijn gewoonte of gewenning hoort, kan hij zijn eigenheid beschermen door zich aan de omgeving te onttrekken. Als een bewoner zich te veel aan de omgeving onttrekt is het gevaar dat hij in een sociaal isolement komt.

Uitspraken of gedachten

“Laat me met rust.”

“Ik vond het net fijner.”

“Ik wil dit niet.”

“Wat is dit voor ingewikkeld gedoe”

“Ik ben dit niet gewend zo.”

Tips

- Probeer te achterhalen wanneer of waardoor een bewoner zich terugtrekt. Bijvoorbeeld: mogelijk zit hij 's morgens graag tussen de mensen en 's middags op een rustigere plek.
- Probeer van enkele bewoners te weten wat bij hen hoort, zodat je ze bij hun omgeving kunt betrekken. Wat deden ze vroeger graag en wat vinden ze nu fijn en vertrouwd en wat niet.
- Als je de negatieve prikkels uit de omgeving kent, probeer deze dan weg te nemen, de bewoner kan dat moeilijk zelf.
- Probeer uit of een andere situatie of activiteit wel aansluit bij de behoefte van de bewoner, bijvoorbeeld vraag of de bewoner bij het raam wil zitten om naar buiten te kijken als hij de muziek niet fijn vindt
- Respecteer het gedrag en zie het als het aangeven van een grens. Zeg tegen de bewoner wat je hem ziet doen, dit kan hem geruststellen.
- Let op de non-verbale reactie van bewoners. Besteed aandacht aan onvrede door te troosten, te bemoedigen of er even voor iemand te zijn.
- Leg uit wat er gaat gebeuren, zodat de bewoner zich niet terugtrekt voor iets onbekends, maar voor iets waar hij geen behoefte aan heeft.

Tevreden zijn

Wat is het?

De bewoner zit genoeglijke of bezig met iets, zonder een gericht doel. Denken bijvoorbeeld aan: tevreden zitten, stil vermaak, meeluisteren met een gesprek, ontspannen zijn, mijmeren, aangenaam voelen en genieten van sfeer, het uitzicht, geuren, gezelligheid, rust.

Als er de bewoner iets meemaakt wat hij prettig vindt, volgt vaak een periode van verpozen, je kunt het dan zien als 'nagenieten'. 'Tevreden zijn' ligt in tussen het 'rusten' en 'aandacht hebben voor de omgeving'.

Voorbeelden

'Meneer Stok zit aan tafel bij mevrouw Tassel en mevrouw van Leen, die met elkaar babbelen. Als hij zijn thee op heeft, gaat hij tegen de rugleuning van zijn stoel zitten, zucht, wrijft over zijn handen en kijkt met een vriendelijke blik naar de dames.'

'Meneer Stam zit met zijn ogen dicht aan de lege tafel. Hij heeft een ontspannen houding en heeft een lichte glimlach om zijn mond. Na enige tijd valt zijn mond wat open en lijkt hij in slaap gevallen te zijn.'

'Mevrouw de Korte veegt de koekkrumels van haar jurk. Ze trekt haar jurk recht, verschuift haar ketting een stukje naar links en duwt haar haar aan de zijkant wat op. Ze zegt

"Zo.." vouwt haar handen en kijkt met lachende ogen naar de dame die tegenover haar zit.'

'Mevrouw de Koning loopt met haar rollator over de gang. In de rokershoek wordt er gepraat over het verkeer. Mevrouw blijft even staan kijken en gaat dan op de hoek van de bank bij de rokers zitten. "Hallo kom je erbij?", zegt meneer Verhoeff. Mevrouw de Koning reageert niet. "Nou zeg je niks? Ook goed hoor het is hier gratis zitten.". De rokers lachen en babbelen wat over het grapje na. Mevrouw de Koning schuift wat meer naar achteren op de bank en legt haar handen in haar schoot. Ze praat niet mee en kijkt niet naar de rokers.'

Vragen

- Herken je dit 'tevreden zijn' bij jezelf en bij anderen in je omgeving?
- Kun je voorbeelden noemen wanneer jij of anderen zich zo voelen?
- Kun je voorbeelden noemen hoe je dit bij bewoners herkent?
- Wat kan je doen om het tevreden zijn te ondersteunen?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Tevreden zijn is veelal een uiting van een gevoel van welbevinden, het ervaren nabijheid van anderen en op de juiste plek en/of met de juiste mensen te zijn. Het sluit aan bij de

behoefte aan comfort en de behoefte ergens bij te horen. Een bewoner die zich verpoost is tevreden met wat hij op dat moment ervaart.

Uitspraken of gedachten

“Gezellig hier.”

“Mmmmm koffie, wat ruikt dat toch lekker.”

“Fijn om hier te zitten.”

“Het is goed zo.”

“Wat zijn die bloemen mooi.”

“Ik wil nu even hier zitten.”

Tips

- Zoek met een bewoner die zich niet zelf kan verplaatsen eens naar een plekje in de huiskamer waar hij zich prettig lijkt te voelen.
- Bekijk welke bewoners in stilte harmonieus naast elkaar zitten.
- Probeer even mee te genieten met de bewoner door naast hem te gaan zitten of te benoemen wat jij als positief ervaart op dat moment.
- Heb aandacht voor wat een bewoner fijn vindt, schrijf het op of meld het aan collega's of familie.
- Geef de bewoner een compliment of bevestiging, bijvoorbeeld: “Die glimlach staat u goed.”, “Het doet me goed als u zo tevreden zit te kijken.”, “We hebben het wel goed hier met elkaar he?”.
- Zorg voor wat gezelligheid, benoem wat er wordt gedaan, besteed aandacht aan wat er te zien, te ruiken en te horen is. Bijvoorbeeld: “Die vogels hebben het maar weer druk vandaag.”, “Er zijn vandaag verse koekjes, wilt u er een proberen?”, “Wat denkt u, is de tafel zo weer netjes?”, “Heeft de koffie u goed gesmaakt?”.
- Leg wat op tafel en kijk of het de bewoner aanspreekt. Benoem eventueel wat er te zien is of wat voor de bewoner vertrouwd is. Bijvoorbeeld “Kijk, onze koningin staat weer met een van haar mooie hoeden op de voorpagina.”

Aandacht vragen

Wat is het?

De bewoner maakt duidelijk dat hij aandacht wil. Er ligt geen specifieke vraag aan ten grondslag. Vragen om aandacht kan op een directe manier gebeuren (bv. “Kom je even bij me zitten?”), maar gebeurt ook vaak indirect, verpakt in een praktische vraag of een vraag om hulp. Daarnaast kan ook non-verbaal om aandacht gevraagd worden (bv. door oogcontact te zoeken, een hand op te steken).

Voorbeelden

‘Meneer Lammers zit in zijn rolstoel; hij tilt zijn hand in de lucht met zijn wijsvinger omhoog. Hij kijkt met een verbaasde blik om zich heen. Binnen een minuut zakt zijn hand naar beneden en blijft hij om zich heen kijken. Na enige tijd heft hij zijn hand weer en zakt ook weer naar beneden. Daarna blijft hij stil zitten en kijkt hij voor zich uit.’

Mevrouw Redel roept hard: “Zuster, zuster, kom eens”.

De verzorgende vraagt vanaf de andere kant van de huiskamer: “Wat is er mevrouw Redel?”.

“Oh, zuster kom dan!”.

“Ik ben nu even bezig”, zegt de verzorgende.

“Ja, ja”, zegt mevrouw Redel en richt haar blik op de plant op tafel.

‘Meneer Bekkens vraagt: “Is er een zuster, nee vast niet, is er een broeder? Nee, vast niet, niemand kan mij helpen hier!”. Er zijn medewerkers in de open keuken; zij horen de wens niet of reageren er niet op’.

Vragen

- Welke manieren van aandacht vragen zie je zoal?
- Op welke manieren vraag je zelf aandacht?
- Welke mogelijkheden hebben de bewoners om dit te doen?
- Wanneer beoordeel je het als positief en wanneer als negatief?
- Wat gebeurt er in positieve zin als je de bewoner de aandacht geeft waarom hij vraagt?
- Kijk je wel eens bewust naar een (stille) bewoner om te zien of hij behoefte heeft aan aandacht?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Als een bewoner vraagt om aandacht kan hij behoefte hebben aan houvast, troost, erkenning gehechtheid of steun. Het kan een moment zijn, dat de bewoner zich even ongemakkelijk voelt, maar het kan ook van lange duur zijn, bijvoorbeeld als een bewoner verdrietig is of zich eenzaam voelt. Als een bewoner veel en herhaaldelijk om aandacht vraagt kan het een uiting zijn van onrust en ook die onrust kan voortkomen uit bovenstaande behoeften.

Uitspraken of gedachten

“Waar zijn die dames nu opeens gebleven?”

“Ik mis de gezelligheid hier.”

“Hoe moet het nou verder?”

“Was mijn vrouw hier maar.”

“Ik weet niet wat ik zo moet doen?”

“Ik zit hier niet goed, ik hoor hier niet.”

“Help me, kom even bij me!”

Tips

- Geef stille bewoners ook ongevraagd regelmatig persoonlijke aandacht. Zij uiten hun wens niet of niet duidelijk, maar hebben daar zeker behoefte aan. Ga even naast de bewoner zitten, noem zijn naam en leg je hand op zijn schouder, geef een compliment of maak een positieve opmerking.
- Een praktische vraag (die niet relevant of redelijk lijkt) kan misschien een verzoek om aandacht zijn. Geef de bewoner even aandacht, troost of bevestiging. Kijk naar zijn reactie.
- Probeer de behoefte die achter de concrete vraag ligt te benoemen, bijvoorbeeld: “U bent weer druk aan het zoeken, voelt u zich weer zo alleen? Helpt het als we even gearmd terug lopen?”.
- Kijk regelmatig rond en heb aandacht voor non-verbale verzoeken om aandacht, wie kijkt er naar je, wie steekt zijn hand in de lucht, wie kijkt er verdrietig of juist blij omdat hij iets leuks te vertellen heeft, maar dat niet uit zichzelf doet?
- Vaak is een paar minuten aandacht al genoeg om de bewoner een goed gevoel te geven.
- Maak voor iedere bewoner een kaartje waarop staat wat hij leuk vindt om te doen of fijn vindt om over te praten, lees deze kaartjes regelmatig door, zodat je weet waar je de bewoner een plezier mee doet als je er even wat tijd over hebt.
- Doe regelmatig iets wat de sfeer positief maakt, bijvoorbeeld neuriën, vertel wat er gaat gebeuren, wie er zijn in de huiskamer, breng een gesprekje op gang door bijvoorbeeld iets persoonlijks te vertellen waarin je je beleving benoemt (“Mijn dochters zijn soms zo eigenwijs, dat ik stampvoetend voor ze sta. Maar als we elkaar dan aankijken schieten we zo weer in de lach.”)

Rusten

Wat is het?

De bewoner zit met zijn ogen dicht, staart, laat het hoofd rusten of slaapt. De bewoner kan rusten omdat hij moe is (na activiteiten, praten) of omdat hij slaap heeft. Rusten kan een vorm van terugtrekken zijn, als de omgeving niet prikkelend of te prikkelend is voor de bewoner.

Voorbeelden

'Mevrouw de Geest zit met haar ogen dicht in haar rolstoel, steunt tegen de hoofdsteun, haar handen liggen over elkaar in haar schoot. Ze heeft haar ogen dicht. Haar gezicht is ontspannen. Deze houding heeft ze gedurende de hele observatie'

'Meneer Arends zit voor het raam. Hij staart naar de gang. Als er mensen voorbij lopen reageert hij niet. Na ongeveer tien minuten sluit hij zijn ogen en lijkt te slapen.'

Vragen

- Zijn er bepaalde bewoners die duidelijk rust nodig hebben? Waar maak je dat uit op?
- Laat je een bewoner wel eens bewust met rust?
- Zijn er bewoners die veel rusten, maar reageren als er iets in de omgeving gebeurt?
- Ga je wel eens naast een bewoner zitten die rust? wat maakt dat dat prettig is voor jou of de bewoner?
- Heb je een idee wat je zou kunnen doen als een bewoner erg vaak zit te rusten?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Rusten is een natuurlijke reactie van de bewoner als hij moe is of slaap heeft. Door te rusten zorgt hij goed voor zichzelf. Het kan ook een manier zijn om te komen tot innerlijke rust en bezinning. Daarnaast kan rusten ook een uiting zijn van verveling; doordat er weinig prikkels zijn in de omgeving wordt de bewoner niet gestimuleerd wakker te blijven. Als er niets te zien, te horen, te doen en te beleven is wat aanspreekt, is er geen reden om wakker te blijven. In dat geval kan er sprake zijn van een tekort aan betrokkenheid en gehechtheid zijn. Ook kan het zijn dat de bewoner zich in deze situatie eenzaam voelt en zich veiliger voelt in zijn eigen wereld met zijn ogen dicht (zie terugtrekken).

Uitspraken of gedachten

"He, he."

"Ik ben moe."

"Ik heb slaap."

"Er is niets wat ik in de gaten wil houden"

"Ik ben nergens bij nodig"

“Er is niets te zien, niets te beleven”

Tips

- Probeer na te gaan of de bewoner moe is of uit verveling in slaap valt.
- Bouw momenten van rust en van activiteit in op de dag, bijvoorbeeld na het eten rusten en daarna weer een activiteit.
- Vraag een bewoner die voor zich uit staart af en toe hoe het met hem gaat en schat in of hij behoefte heeft aan een praatje, een ander uitzicht of dat hij iets om handen wil hebben.
- Als een bewoner vermoeid is, vraag hem of hij even wil rusten of nodig hem uit om even te rusten, geef hem een kussentje, vraag of hij goed zit.
- Benoem wanneer de bewoner weer wat kan verwachten of er van hem wat verwacht wordt. “Gaat u nu even rusten tot we straks thee gaan schenken?”
- Ga eens naast iemand zitten die veel rust, leg je hand op zijn arm of laat merken dat je in zijn nabijheid bent.

Een gesprek(je) voeren

Wat is het?

Een bewoner reageert op een vraag of uitnodiging en er volgt een korte uitwisseling van bijvoorbeeld gedachten, herinneringen of ervaringen met een medebewoner, medewerker of bezoeker van de afdeling. Een bewoner kan ook in gesprek zijn met zichzelf; hij praat in of met zichzelf.

Hieronder worden drie vormen van 'een gesprek(je) voeren' beschreven.

- Gesprek met zichzelf
- Gesprek met een andere bewoner
- Gesprek met medewerker of bezoeker van de afdeling

Gesprek met zichzelf

De bewoners houden regelmatig gesprekken met zichzelf. Over het algemeen zijn de gesprekjes met zichzelf negatief van aard. De bewoner spreekt mompelend en moppert, is op zoek naar iets wat hij niet kan vinden of uit op andere wijze zijn zorgen, onvrede of ongenoegen.

Voorbeeld:

Mevrouw Stevens rijdt door de gang en mompelt: "Zo kan het niet langer... ik moet nu echt weg, waar zijn ze toch allemaal? Ik ben al de hele tijd aan het rijden en ik ben dood op".

Gesprek met een andere bewoner

In een gesprek met een medebewoner is het praten en contact hebben meestal belangrijker dan de inhoud van het gesprek. Soms is het gesprek voor derden niet te volgen, maar lijken de bewoners elkaar goed te begrijpen. Tijdens dit 'babbelen' worden bijvoorbeeld gesproken over: boodschappen doen, toiletbezoek, drinken, eten, het weer, de sfeer. Het gaat meestal over wat er op dat moment zichtbaar is of ervaren wordt (bijvoorbeeld het uitzicht, de temperatuur, een geur, gedachte aan een bekende of iets wat nog moet). Als het gesprek gaat over ergernissen gaat het babbelen over in mopperen. Gesprekken vanuit de bewoner die positief van aard zijn, roepen een positieve reactie op bij het personeel of de bezoeker. Bewoners onderling komen slechts af en toe tot een gesprekje; ze hebben daar veelal de inbreng van een ander voor nodig.

Voorbeeld:

'Meneer Talens zegt: "Ik was gisteren eventjes weg, dan blijf je lang weg hoor." Mevrouw van de Hoek zit bij hem aan tafel, ze zegt: "Het is pas vier uur hoor, dus waar heb je het over." Meneer Talens haalt zijn schouders op en zegt: "Weet ik veel, ik weet het ook allemaal niet meer hoor, waarom zitten we hier eigenlijk." Mevrouw van de Hoek: "Je zit hier toch

prima zo?" "Ja dat is waar", besluit meneer Talens.'

'Er komt een kok aangelopen met allemaal toetjes op een dienblad. De bewoners aan de tafel zeggen de kok allemaal gedag. Wanneer de kok weg is zegt mevrouw Staal: "Wij krijgen ook nooit wat", mevrouw Donkers zegt daarop: "Wij zijn zeker te duur om iets te krijgen.'

Gesprek met medewerker of bezoeker van de afdeling

De gesprekken die de bewoners voeren met medewerkers of bezoekers, komen vaker vanuit de anderen, dan vanuit de bewoner zelf. De meeste bewoners reageren als iemand een gesprek aanknoopt. Deze gesprekken zijn over het algemeen positief van aard. Gesprekken met medewerkers of bezoekers hebben veelal een informatief, geruststellend of aansturend karakter.

Voorbeeld

'Mevrouw de Korte wordt na het toilet bezoek door een verzorgende teruggebracht naar haar stoel. Als mevrouw Staal haar toeknikt, zegt de verzorgende: "Zo nu zijn jullie weer compleet". Mevrouw Staal zegt: "Ja fijn hoor dat Ans er weer is, ik ging me al een beetje zorgen maken". "Nou, ze komt altijd weer terug hoor, maar fijn dat u het een beetje in de gaten houdt." En tegen mevrouw de Korte: "Zo ziet u maar er wordt op u gewacht." Beide dames glimlachen en babbelen nog een tijdje door over dat ze er weer allemaal zijn als de verzorgende weg is.'

'Een vrijwilliger loopt met zijn jas aan naar de lift. Meneer Stam zit op het bankje bij de lift en zegt: "Zo ga je al weer?". De vrijwilliger draait zich om en zegt: "Ja, mijn dienst zit er weer op, ik ga naar moeders-de-vrouw". "Ga nu maar lekker naar huis hoor, het is de hoogste tijd". "Tot volgende week!", groet de vrijwilliger. "Oh fijn, kom je dan weer? " "Ja, ja, oh kijk", zegt de vrijwilliger "de lift staat al op me te wachten". "Dag hoor" zegt meneer Stam.'

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Het praten met elkaar sluit aan bij de behoefte aan comfort (warmte, gezelligheid), identiteit (vertellen wat je vindt en wilt, iemand met een eigen geschiedenis zijn) en er bij horen zijn

(bij een gesprek en dus bij anderen). Vaak zie je na een gesprekje dat de bewoner nog nageniet (tevreden zijn) of nababbelt met medebewoners.

Uitspraken of gedachten:

“Dit moet ik even kwijt.”

“Daar weet ik ook wat van.”

“Wij kennen elkaar en begrijpen elkaar.”

“Oh, fijn dan weet ik weer hoe het zit.”

“Dus dat heb jij ook wel eens?”

“Gezellig zo even bijkletsen.”

“Fijn dat ze me dat toevertrouwt.”

“Wat een vriendelijk man is dat toch.”

Tips:

- Bewoners beleven een gesprekje met een medewerker of bezoeker heel vaak positief. Maak regelmatig korte gesprekjes over het weer, de temperatuur, een foto op een tijdschrift, de kleding van de ander; ze doen de bewoner goed.
- Geef bewoners die in zichzelf praten wat troost of bemoediging. Een paar woorden ter ondersteuning, aandacht vragen voor iets herkenbaars of even naast degene zitten kan helpen om uit de negatieve gedachte gang te komen. De bewoner kan dit zelf meestal niet doorbreken.
- Kan je wat neerleggen op tafel dat een gespreksonderwerp op gang brengt? Bijvoorbeeld een foto, ansichtkaarten, (oude) gebruiksvoorwerpen of materialen (leesplank, krullers, stofdoek, scheerkwast, bol wol, koffiemolen). Maak een begin aan het gesprekje erover.
- Gespreksonderwerpen die voor jou saai of bekend zijn, kunnen voor de bewoner prettig zijn omdat ze zo herkenbaar zijn. Bijvoorbeeld: het weer, de vogels buiten, het koken van andijvie, het maken van echte goed griesmeelpudding, de was doen met de hand.
- Een rustig tempo in het gesprek en wat langer over een en het zelfde onderwerp is vaak prettig voor de bewoner.
- Probeer een beeld te krijgen van wat dicht bij de belevingswereld van de bewoner ligt: vissen, het koningshuis, de kleinkinderen, het huishouden, etc. Praat eens met familie hierover of kijk in een (foto)boek dat voor de bewoner gemaakt is.
- Luister voor de gezelligheid even mee met het babbelen van twee bewoners, geniet van hun gesprekje en bevestig hen daarin.
- Wees op de hoogte van de levensgeschiedenis van de bewoner. Lees informatie over de bewoner af en toe door, bekijk een paar foto's uit in een fotoboek samen met familie en de bewoner, vraag familie een levensverhaal of –collage te maken. Snijd regelmatig voor hem vertrouwde onderwerpen aan of laat blijken dat je er weet van hebt.

Vragen om hulp

Wat is het?

De bewoner heeft behoefte aan hulp en laat dit op een of andere manier blijken. In de meeste gevallen gaat de vraag om hulp over naar de wc te gaan, om hulp bij knoeien, verplaatsen of behoefte aan eten of drinken. Soms kan achter de vraag om hulp een andere behoefte zitten.

De vraag kan geuit worden richting medewerkers, via een medebewoner of als algemene opmerking in de huiskamer. De vragen worden zowel non-verbaal als verbaal geuit. Sommige bewoners hebben een steeds terugkerende vraag die ze dagelijks en meerdere keren achtereen blijven stellen.

Voorbeelden

Meneer van Elst ziet dat de verzorgende de mond van meneer Bartels met een doekje schoonmaakt. "Zuster, wilt u mijn mond ook even schoonmaken?" vraagt hij. "Ja hoor ik kom zo ook bij u". Even later maakt de verzorgende de mond van meneer van Elst schoon. "Alstublieft". Meneer van Elst knikt tevreden.

Mevrouw van Moorsel komt in de rolstoel terug van de pedicure. Ze zegt tegen haar buurvrouw: "Ik moet zo nodig naar de wc, maar ik weet niet of er een zuster is". De twee dames raken enkele minuten aan de praat over dat het dan wel eens mis kan gaan. "Ik moet nu wel heel nodig.", zegt mevrouw van Moorsel. De verzorgende in de keuken hoort het gesprek niet. "He, straks is het te laat hoor", verzucht mevrouw van Moorsel. Haar buurvrouw legt haar hand op de leuning van de rolstoel en zwijgt.

'De koffiekopjes zijn net opgeruimd. 'Mevrouw de Leeuw heeft al een aantal keer voor zich

uit hardop gezegd dat ze dorst heeft. Na enige tijd staat ze vastberaden op en loopt naar de keuken en zegt: "Heb je nou wat te drinken voor me?" "Ik kan toch niet de hele tijd op een droogje zitten?" "Toe nou, geef nou een wat." De verzorgende zegt: gaat u maar terug naar uw plaats u heeft net koffie op. Zo meteen bij het eten krijgt u weer drinken". Mevrouw de Leeuw loopt met een boos gezicht terug naar haar plaats.

'Meneer Cornelissen eet een stuk chocolade. Als zijn chocolaatje op is gaat leunt hij met zijn handen op tafel en steekt zijn vingers omhoog. Zijn vingers zitten onder de chocoladen. Meneer blijft zo zitten tot na ongeveer 10 minuten een verzorgende naar hem toe komt en zegt: "Hier is een servet, veegt u maar uw handen af, dan kom ik zo met een washandje." Meneer blijft stil zitten, de verzorgende komt even later met een washandje en maakt zijn handen schoon. Meneer Cornelissen glimlacht vaag'

Vragen:

- Welke soort vragen om hulp hoor of bemerk je regelmatig?
- Hoe kan je non-verbale vragen om hulp waarnemen of onderkennen?
- Wat zou de bewoner die een vraag alsmäär herhaalt nodig kunnen hebben?
- Wat doe je als je een vraag om hulp krijgt die je niet kunt beantwoorden?
- Hoe kan je het vragen om hulp als iets positiefs zien?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Vragen om hulp is een verzoek om ondersteuning. De bewoner kan iets niet en voelt zich gesteund door hulp. Het vragen om hulp helpt hem een probleem op te lossen en het stelt hem daarmee gerust, het voorkomt angst, onzekerheid of ongemak. Het vragen om hulp kan voortkomen uit de behoefte aan comfort of gehechtheid. Als de bewoner vraagt om hulp die feitelijk niet noodzakelijk is, kan hij wel degelijk behoefte hebben aan comfort, troost en gehechtheid. Als de bewoner geen reactie krijgt op zijn vraag om hulp, kan de vraag uitdoven of juist onrust veroorzaken (de bewoner trekt zich in zichzelf terug of herhaalt alsmäär en steeds indringender zijn vraag). Beide situaties zijn niet wenselijk.

Uitspraken of gedachten

“Help ik kan dit zelf niet.”

“Hoe moet ik dit nu oplossen.”

“Ik weet het allemaal niet meer.”

“Ik kan dit niet alleen.”

Tips

- Wees alert op non-verbale verzoeken om hulp, kijk om je heen of je iemand met een kleinigheid kunt helpen of steunen.
- Als je niet gelijk of niet kunt helpen, bevestig dat je hoort of ziet dat een bewoner hulp nodig heeft en benoem wat je er aan doet. “Oh, u moet nodig naar de wc. Ik mag u helaas niet helpen, maar als ik een zo een zuster zie zal ik het ook even zeggen”.
- Als een bewoner iets vraagt waarvan je weet dat hij het zelf kan, nodig hem op een positieve manier uit dit te doen: “U kunt echt zelf uw bril opzetten, vindt u het fijn als ik er even bij blijf?”
- Geef bewoners die onderling hulp geven een compliment, het zorgen voor elkaar geeft het gevoel erbij te horen en betrokken te zijn. “Kijk mevrouw Staal wil u helpen met de rem van de rolstoel, op die manier lossen we het met elkaar op!”.
- Reageer bij een bewoner die een vraag vaak herhaalt eens op de behoefte die je achter de vraag vermoedt. Bijvoorbeeld: “U hebt weer honger, zou een beetje gezelligheid u ook smaken?”, “Bent u bang dat we u niet horen?”
- Zie het vragen om hulp als een vorm van initiatief en tonen van eigenheid, benoem dit en probeer ook eens te glimlachen om herhaalde vragen. “U wilt naar huis, ik hoorde u al roepen en dacht dat *moet* mevrouw Gevers zijn, ja daar herken ik u altijd aan.”

Zelf iets ondernemen

Wat is het?

Bewoners doen iets doelgerichts uit eigen initiatief of op uitnodiging van een ander.

Voorbeelden

‘Mevrouw Van Dalen kijkt naar haar rollator en pakt de andere opgerolde placemat die daar op ligt. Ze probeert de twee rollen in elkaar te schuiven. Ze kijkt ingespannen aaneengesloten naar haar handen. Na een minuut of vijf vindt ze een beginnetje met het in elkaar schuiven van de twee placemats. In eerste instantie ontstaat hierdoor een punt aan de andere kant van de placemats. Ze geeft kleine klopjes op dat uiteinde met haar hand en tikt ermee op tafel om de onderkant van de rol recht te krijgen. Na nog enkele minuten zijn beide placemats tot een nette rol gevormd. Ze bekijkt de rol aan beide kanten en klopt erop. Na enige tijd valt ze in slaap met de rol in haar hand’.

‘Dan twee minuten later loopt meneer De Vrieze richting de deur. Hij doet de deur open en kijkt om het hoekje de gang in. “Zo dat is rustig” zegt hij. Kort daarna sluit hij langzaam de deur weer.’

Mevrouw Staal veegt een paar kruimels die op tafel zijn blijven liggen bijelkaar. Ze maakt schuift

met haar handen over tafel tot het een klein hooptje is. Dan schuift ze het met haar ene hand van tafel in de handpalm van haar andere hand. Ze blijft met haar hand in een kommetje zitten en veegt nog een paar keer over tafel.’

Meneer Stoker komt na het eten met zijn dienblad naar de kar lopen. “Zo waar zal ik het zetten zuster?”. “Oh kom maar hier dan schuif ik het wel in de kar”.

Mevrouw Klaver loopt met haar boek onder haar arm de huiskamer binnen. Als ze de gastvrouw ziet vraagt ze terloops: “kan ik daar even mijn boek lezen?”. “Ja hoor natuurlijk, ga uw gang”, antwoord de gastvrouw.

Meneer van der Tak pakt een spelletje domino van de plank. Hij loopt naar de tafel, gooit het bakje om en sorteert de stenen. Als hij klaar is, legt hij de stenen zorgvuldig weer in het bakje. Dit doet hij twee keer achter elkaar. Daarna laat hij het doosje op tafel staan en kijkt voor zich uit.

Vragen:

- Kun je vijf klusjes of taken noemen die je de bewoner wel eens ziet doen?
- Zijn er dingen op de afdeling waarbij de bewoner een beetje kan helpen?

- Wat ligt er binnen handbereik voor de bewoners?
- Weet je wat een bewoner nog zelfstandig kan?
- Weet je wat een bewoner fijn of leuk vindt om te doen?

Bij welke behoefte sluit dit aan?

Als de bewoner iets uit eigen initiatief doet komt dit voort uit de behoefte om bezig te zijn, en de behoefte een bijdrage te leveren aan het samen leven met anderen. Als de bewoner iets doelgerichts doet is hij betrokken bij zijn omgeving. Bekende activiteiten sluiten aan bij de behoefte aan identiteit; de dingen doen die hij gewend is te doen en die bij hem en zijn leven horen.

Uitspraken of gedachten:

“Laat mij dat maar eens even opruimen”

“Zo lekker dat is ook weer voor elkaar”

“Ik heb de zuster even geholpen”

“Dit kan ik goed”

“Dit deed ik vroeger ook vaak”

Tips:

- Probeer te blijven zoeken naar wat een bewoner nog wel kan. Soms is het niet meer de hele activiteit maar nog wel een klein deel ervan. Denk bijvoorbeeld aan: het bestek op het bord leggen voor het wordt afgeruimd, de tafel schoonvegen, zittend een paar bekers afdrogen, de geschildte appel in stukjes snijden, de krant opvouwen, iets in de afvalbak gooien, handen wassen aan de gootsteen.
- Zorg dat er iets op tafel ligt waar de bewoner wat iets mee kan doen. Een fotoboek, bol wol, kassabonnen, niet opgevouwen zakdoeken, een spel kaarten, een kussentje met een vacht, een doosje met wat voorwerpen, een krant, potlood en papier, een zakje om iets in te doen.
- Meld onderling wat je de bewoner hebt zien doen of wat je weet dat hij fijn vindt om te doen. Probeer er achter te komen wat hij vroeger goed kon en denk na over een kleine deeltaak die hij daarvan nog zou kunnen (bv broodballetjes maken voor het vissen, en bol wol opwinden, sperziebonen breken).
- Help de bewoner even op gang met een bezigheid, geef een van de bovengenoemde dingen aan. Begin zelf even met de bezigheid en nodig de ander uit mee te doen. Hou het vooral eenvoudig en wacht af of het aanspreekt.

Meer over het onderzoek

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke manier het onderzoek is opgezet en uitgevoerd en er wordt een beeld gegeven hoe de conclusies en tips tot stand zijn gekomen.

Wat is het doel van dit onderzoek?

Een bijdrage leveren aan het welbevinden van mensen met dementie, door onderzoek op een woonafdeling van een verpleeghuis en het presenteren en publiceren van de uitkomsten in een handreiking.

Wat is de vraag?

Op welke manier sluit het woonklimaat aan bij de wensen en behoefte van mensen met dementie in de periode dat er geen activiteiten worden aangeboden en er geen directe zorg wordt gegeven.

Wat is het woonklimaat?

Onder het woonklimaat wordt verstaan: de som van alles waar men in woont. Er wordt vaak onderscheid gemaakt in het fysiek woonklimaat (alle tastbare dingen) en het psychosociale woonklimaat (sfeer, cultuur, communicatie).

Wat zijn wensen en behoeften? Bij het onderzoek is onder andere uitgegaan van vijf behoeften van mensen met dementie uit de persoonsgerichte benadering van Kitwood³. Bij de beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek wordt hier telkens naar verwezen.

Hoe is de samenwerking met de praktijk tot stand gekomen?

Er bestond al een samenwerkingsovereenkomst met Zorgbeheer de Zellingen in de vorm van de van 'De academische werkplaats Dementie'. Verpleeghuis Rijckehove in Capelle aan de IJssel maakt onderdeel uit van Zorgbeheer de Zellingen. De kenniskring heeft het aanbod voor dit onderzoek voorgelegd aan de locatiemanager en het bleek aan te sluiten bij de actuele interesse voor kwaliteitsverbetering binnen de zorg.

Wie deden er mee?

Op de eerste plaats deden 29 bewoners van de woonafdeling van het verpleeghuis aan het onderzoek mee. Zeven mannen en 22 vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 80 jaar en met een matige tot ernstige dementie. Daarnaast waren alle medewerkers van de afdeling betrokken bij het onderzoek.

Hoe is toestemming en medewerking verkregen?

Toestemming voor het onderzoek werd verleend door de wettelijke vertegenwoordigers van de bewoners, door de cliëntenraad, de ethische commissie van het verpleeghuis, de zorgcoördinator en de locatiemanager. Alle medewerkers van de afdeling zijn geïnformeerd

³ Tom Kitwood *psycho-gerontoloog heeft veel onderzoek gedaan naar de lange termijn effecten van hoge kwaliteit zorg voor mensen met dementie. In zijn boek 'Dementia reconsidered: the person comes First' (1997) bundelt hij zijn kennis van 12 jaar onderzoek.*

door hun leidinggevende en door middel van flyers en een kennismaking met de onderzoekers. Meedoen aan het onderzoek betekende dat er 30 keer in drie weken tijd een observator op de afdeling was, die naar alles keek wat zich voordeed en dit registreerde. Het was belangrijk dat de medewerkers en bewoners zich daar niet door belemmerd voelden. Deze veiligheid is regelmatig ter sprake gekomen in evaluaties.

Wie voerden het onderzoek uit?

Ellen Roest (docent opleiding ergotherapie, docent/onderzoeker kenniskring) was opdrachtgever onder supervisie van Jacomine de Lange (lector Kenniskring TiZ). Het onderzoek is onder intensieve begeleiding van de kenniskring uitgevoerd door studenten: Annelies van Pagee en Nienke Bakker van de opleiding Logopedie, Lieke Korteland van de opleiding Ergotherapie.

Wat deden de onderzoekers?

Op de afdeling observeerden de onderzoekers tussen de 15 en 45 minuten, vaak op twee verschillende momenten van de dag. In termen van onderzoek heet deze methode van gegevens verzamelen 'participerende observatie'. Bij de start van de observatie werd de bewoners om toestemming gevraagd bij hen te komen zitten. Zittend op een krukje tussen of in de buurt van bewoners bestond het werk van de onderzoeker vooral uit kijken en registreren hoe de gewone gang van zaken zich op dat moment voltrok. Er werd geen pen en papier gebruik en de onderzoekers namen zelf geen initiatief tot een gesprek, omdat ze daarmee de onderzoekssituatie te veel zouden beïnvloeden. Op deze manier konden de onderzoekers op een zichtbare maar niet verstorende manier even deel uitmaken van de wereld van de mensen met dementie op de woonafdeling. Zo konden zij meemaken wat er werd gedaan, beleefd en gezegd door de aanwezigen.

Na de observatie werden direct alle observaties uitgeschreven in aparte ruimte op de afdeling. Voor iedere bewoner werd een code gebruikt en voor de andere aanwezigen een algemene aanduiding (bijvoorbeeld: medewerker, vrijwilliger, familie). Zo werd anonimiteit gewaarborgd. Vaak was er behoefte bij de onderzoekers om na het uitwerken de ervaringen uit te wisselen en werden de dingen die indruk hadden gemaakt of die vragen opriepen besproken.

Alle 30 observaties zijn daarna kritisch gelezen en is er geanalyseerd of er bepaalde bezigheden van bewoners opvallend waren bijvoorbeeld doordat ze vaak voorkwamen. Uiteindelijk is daaruit een lijst van zeven bezigheden of activiteiten gekomen die iets zeggen over de manier waarop de bewoners zich vermaken (zie hoofdstuk 3).

Deze bezigheden zijn vervolgens beschouwd in relatie tot de woonomgeving en tot de vijf behoeften van mensen met dementie uit de persoonsgerichte benadering van Kitwood. Geven de observaties duidelijkheid over de vraag waardoor aandacht van de bewoner wordt getrokken? Waar reageert de bewoner juist wel op en waarop niet? Hoe reageert hij?

Wat is het resultaat? De uitkomsten van het onderzoek zijn verwerkt in dit boekje. Daarnaast is een presentatie gegeven voor de betrokkenen.