

Driehoekskunde in de Ouderenzorg

Presentatie 16-9-2021 door dr Annetje Bootsma-vd Wiel,
Specialist Ouderengeneeskunde, Amsterdam

Werkzaam bij:

- Familysupporters, GGZ, psychosociale dienstverlening en consulten in de 1^e lijn, betrokken bij RAK project van de zorginstellingen in Amsterdam over samenwerking met naasten
- Tevens CCE consulent en eigen ouderenpraktijk voor particulieren

Ouderenpraktijk
Amsterdam

FamilySupporters



Inhoud

- Het boek en de de theorie van de driehoekskunde
- Voorbeelden van wat mis kan gaan
- Voorbeelden hoe het goed gaat
- Verbinden
- Positie
- Opdracht voor de speed-date

Driehoekskunde

Chiel Egberts

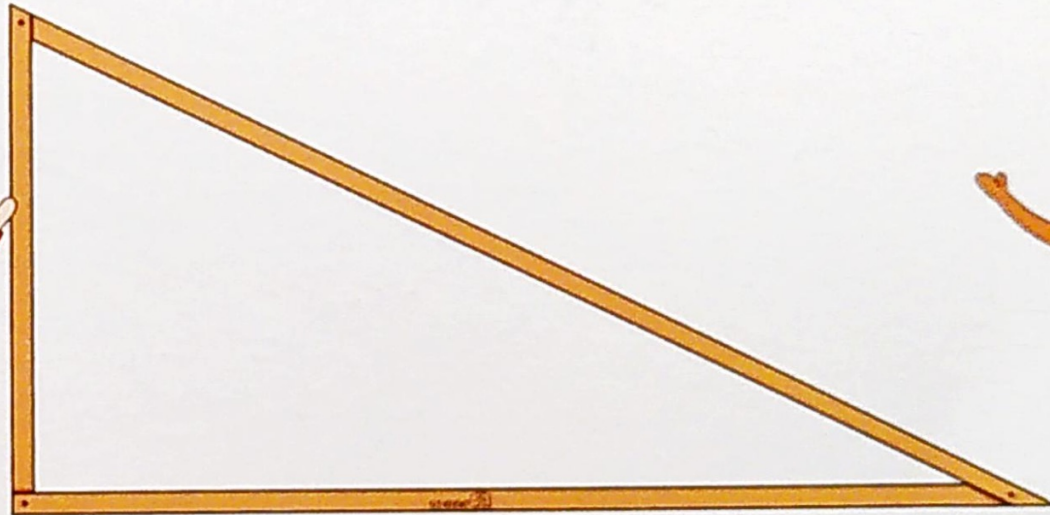
Over contact met familie
en samenwerking



Werkboek:
1,2,3 Hoekskit ouderenzorg
www.123hoekskit.nl

De Zorgdriehoek

De zorgprofessional, de passant, staat in het begin nog verder van de familie en de bewoner af. Hoe komt de driehoek in balans?

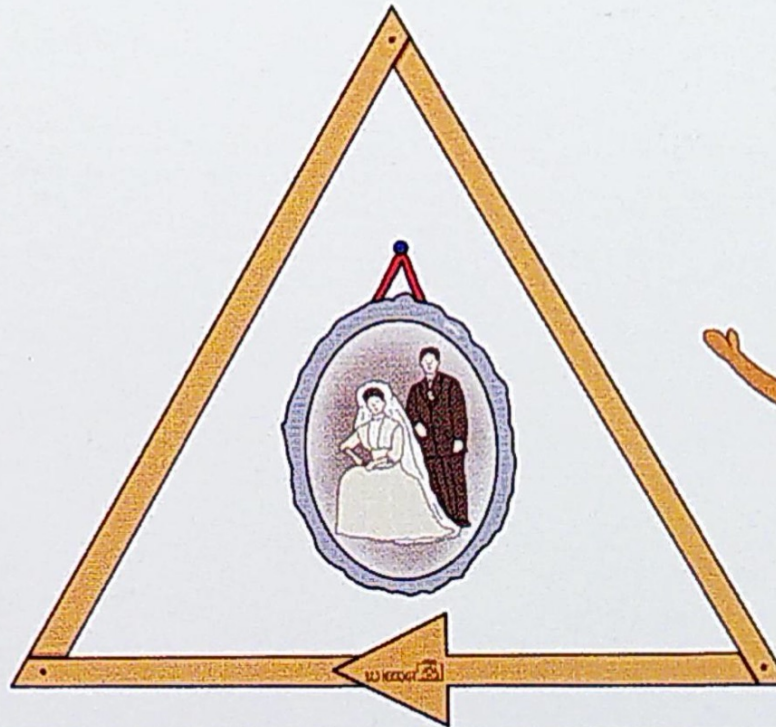


Volgorde

Eerst is er de familie en de bewoner.

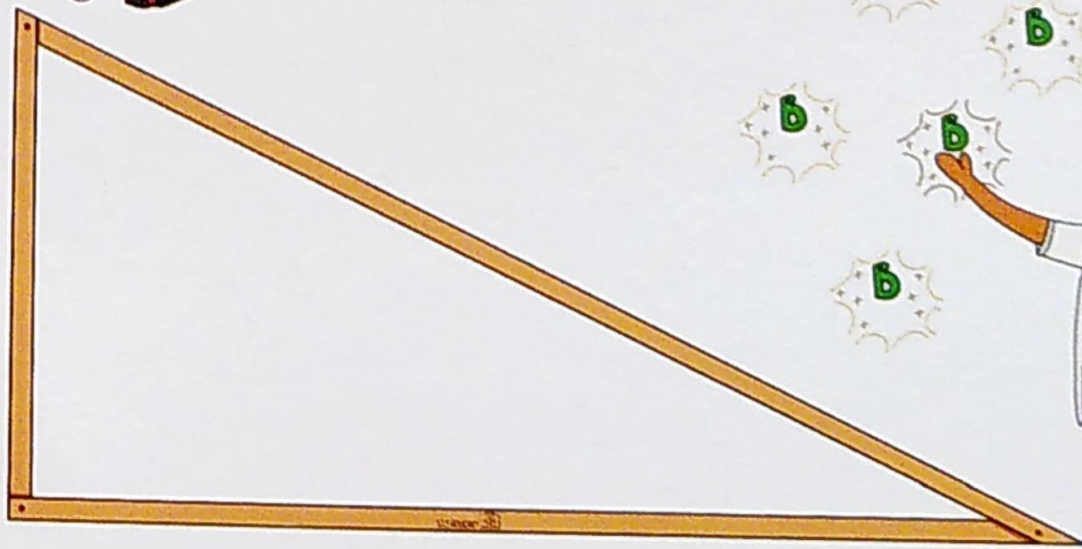
Pas (veel) later komt de zorgprofessional in hun leven. Deze zet de eerste stap in het aangaan van de samenwerking.

Principe: volgorde.



Basis motto: Bonus

De zorgprofessional neemt initiatief in de samenwerking door het begrip 'Bonus' toe te passen. 'Doe wat je belooft, het liefst iets meer, het liefst iets eerder.'



Basis Motto

- iets beloven vanuit de wens en het dan niet waar kunnen maken:
- Op de PG afdeling kunnen ze bij uw moeder voor een betere voedselinname zorgen, daar is betere begeleiding, zijn leukere activiteiten ..
 - Hier kunt u tot uw dood blijven wonen.

Doe wat je belooft:

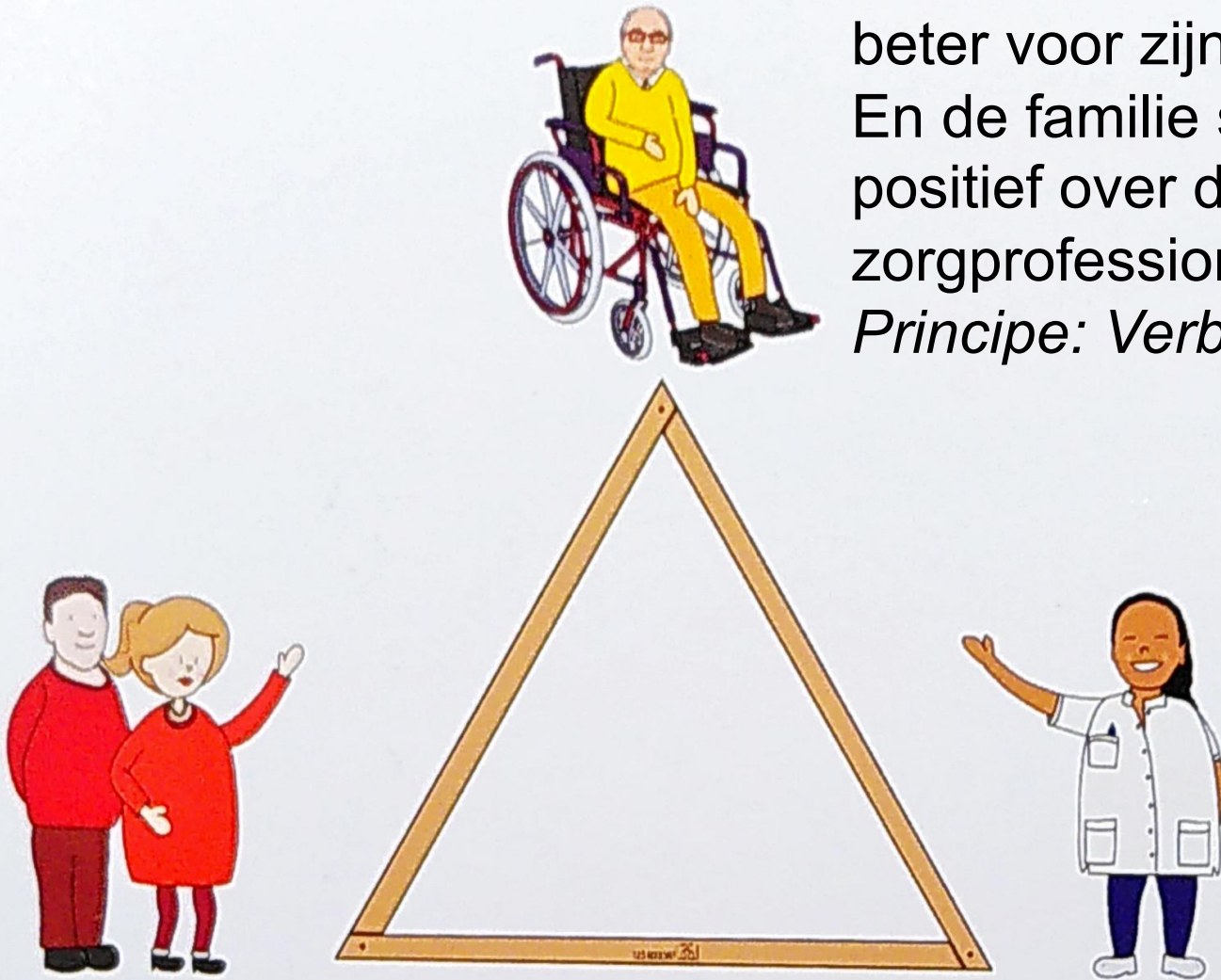
Liefst iets meer,

Liefst iets eerder !

Verwachtingsmanagement
Geen teleurstellingen kweken,
Want je belooft vaak te veel uit goede wil!

Verbinding

De zorgprofessional zorgt goed voor de bewoner en nog iets beter voor zijn familie. En de familie spreekt positief over de zorgprofessional.
Principe: Verbinding



Motto 1+2: Verbinden

Pro-actief luisteren, omarmen van deskundigheid van de familie.
Ken het verhaal.

Voor begeleider:

*Zorg goed voor client,
zorg iets beter voor diens familie !*

Voor familie:

*Voel, denk en spreek positief
over de begeleider van je naaste !*

Zorg voor individuele relaties en zie het team niet als een blok maar een heterogene verzameling

Dit geldt ook voor professionals onderling:
Tussen 1^e en 2^e lijn wordt ook heel wat op elkaar afgekat.

De verbinding gaat nog vaak niet helemaal goed...

Valkuil: Overschatten eigen belang en professionaliteit en vanuit aanbod denken ipv de persoon.

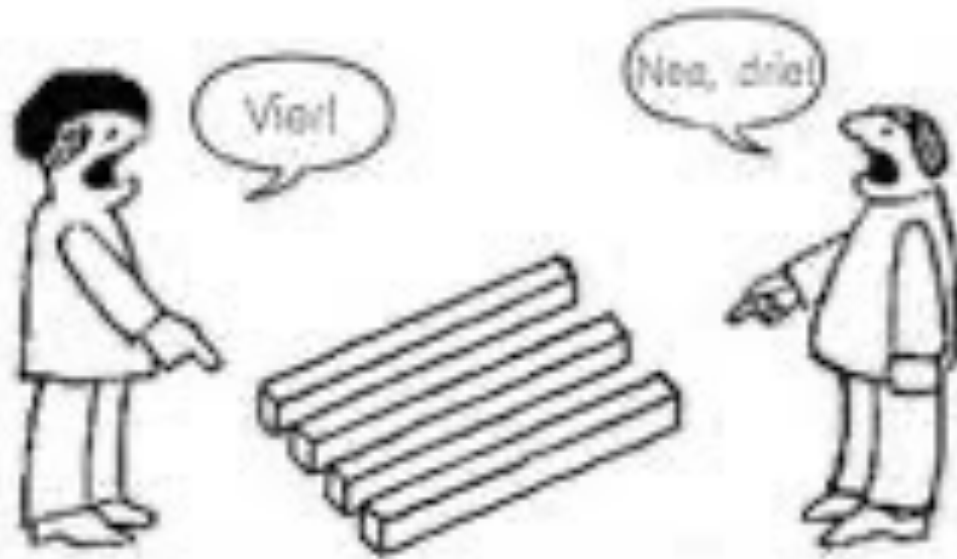
Team:

- ‘Maar zij is niet onze bewoner...’
- ‘Ik hou geen tijd over voor het *echte* werk’
- ‘Dat is een *moeilijke* familie’

Valkuil: Onderwaardering van verzorgenden en diskwalificeren organisatie en team.

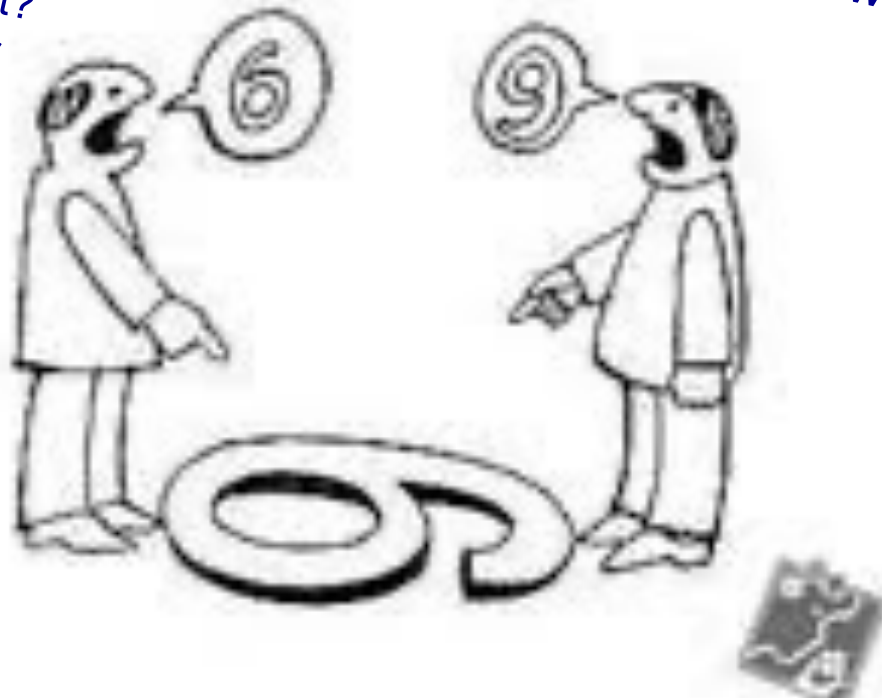
Familie:

- Afspraken niet nakomen, onvoldoende aandacht mijn moeder gaat achteruit door de fouten die gemaakt worden...
- Die arts zei dat zij besliste over mijn man!



Is het wel of niet zelig als een
echtbaar steeds ruzie heeft?
Moet je hen dan van elkaar
weghouden?

Vanuit welke waarden denk je?



Verbinden

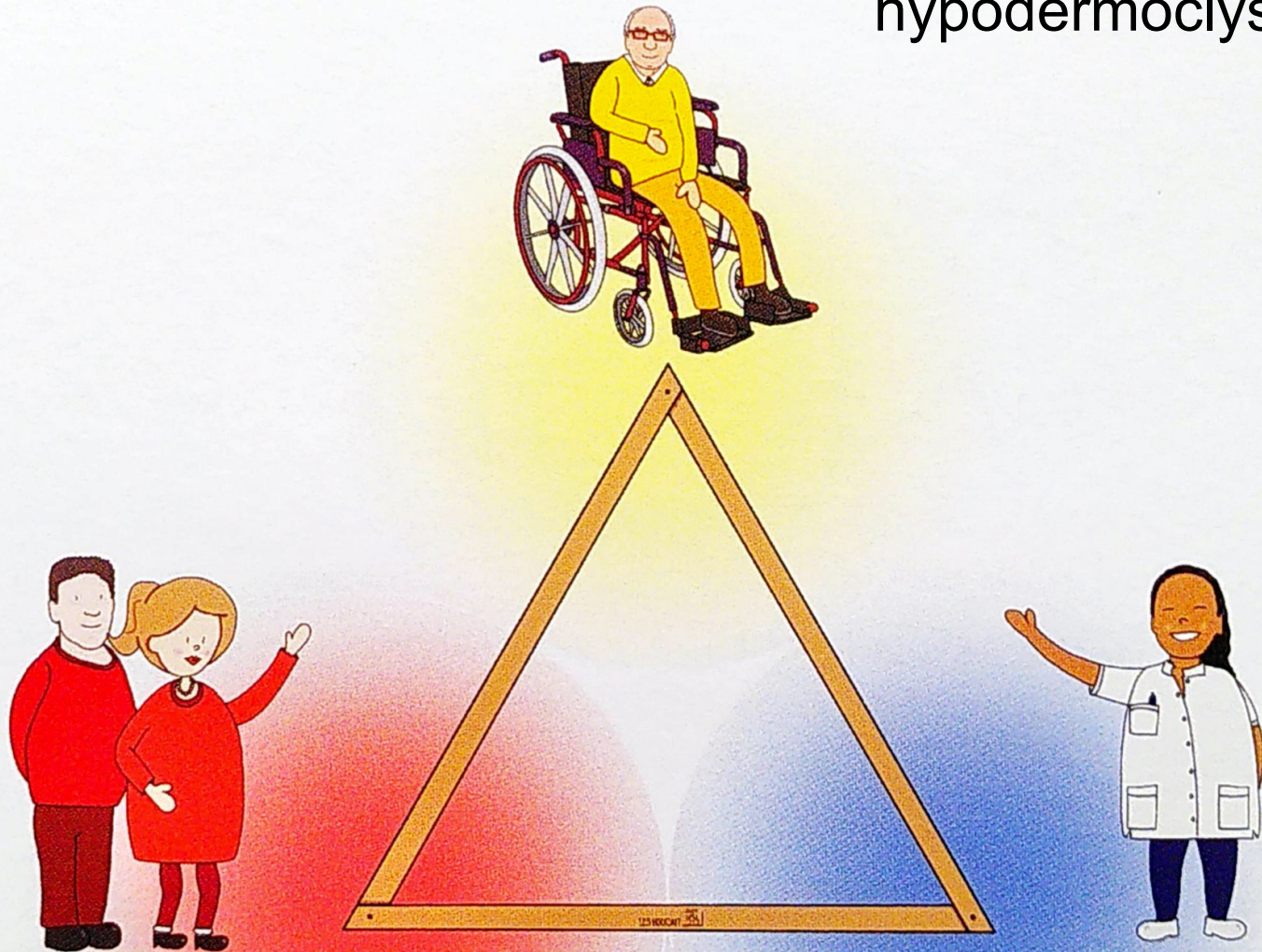
- Verkennen, verzoenen en vooral luisteren
Ieder heeft namelijk zijn eigen gelijk
- Meer *aansluiten bij* en minder *zorgen voor* (overnemen denken en doen)
- Continuïteit van personen
Personeelwisseling werkt averechts
- Procedures, protocollen en plannen
kunnen aandacht en vertrouwen ondermijnen

Vertellen van het verhaal

Menselijk meer intuïtief contact
versus standaardisatie voor HKZ

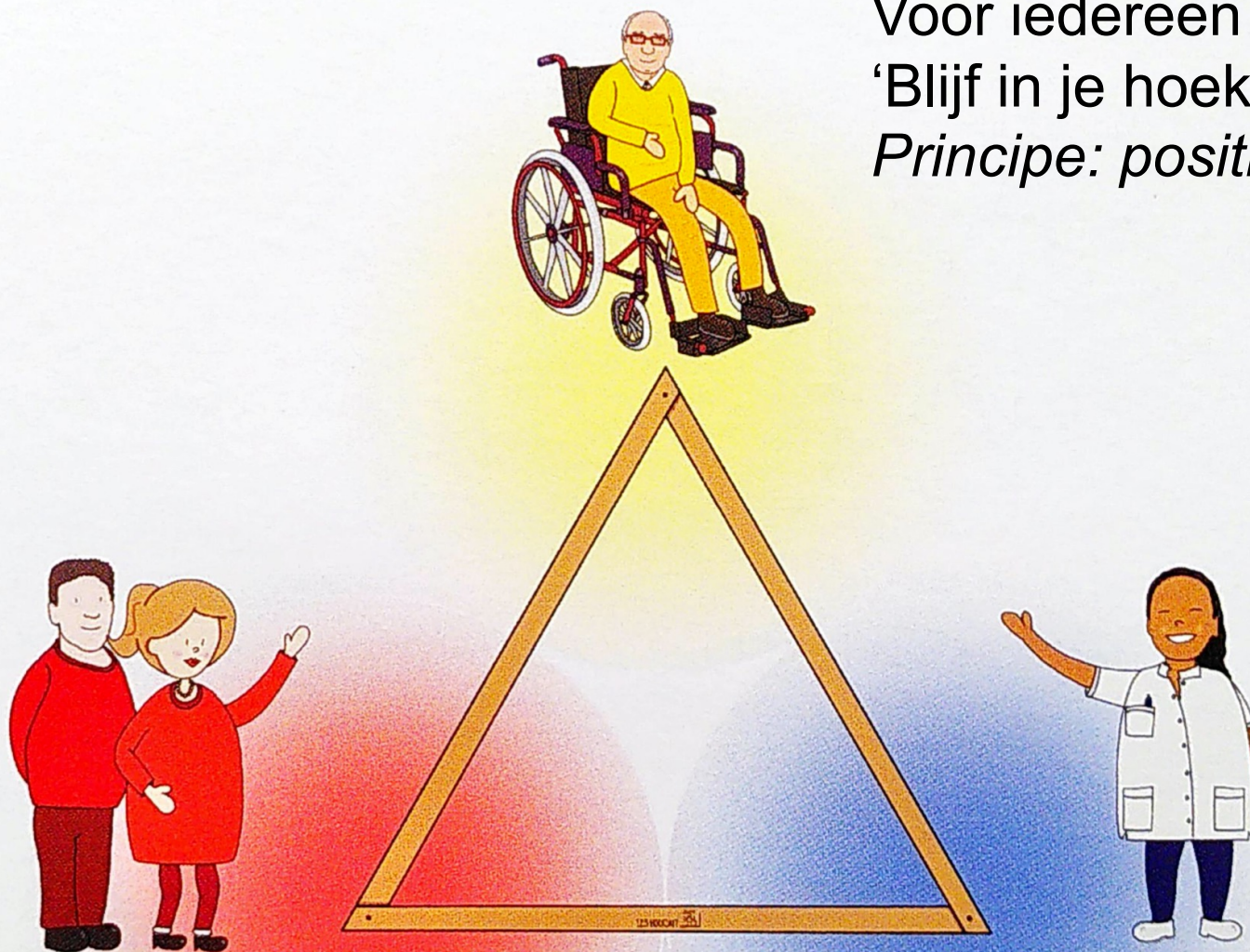
Positie

Wie heeft de regie?
Wat is verantwoord?
Bijv: wel of geen
hypodermoclyse?



Positie

Alle betrokkenen hebben hun eigen plek binnen de driehoek.
Voor iedereen geldt:
'Blijf in je hoek!'
Principe: positie



Motto 3+4: Positie

Voor begeleider:

Jij bent de juf!

NB in het verpleeghuis is de positie en verantwoordelijkheid van de zorg en behandelaars vaak goed beschreven/geregeld. Bij kleinschalig wonen en zorgvilla's wordt het lastiger.

Voor familie:

Blijf in je hoek!

Je kan veel nazoeken over hoe een incidentregistratie zou moeten werken, maar het is niet aan jou deze te verbeteren.

Je kan tegen zelfsturende teams zijn, maar je bent niet de bestuurder.

Het houden van de juiste positie gaat soms niet goed...

Valkuil: zorg die veel verder gaat dan professionele zorg. Gevaarlijk!

Uit het team:

- Ik weet dat ze dit niet wil, want ik ken mw uit onze kerk
- Wij zorgen dat uw broer alleen op woensdag komt, zodat u elkaar niet hoeft te treffen
- Ik vind het geen moeite om bij mw haar nagels te knippen na werktijd, ze vertelt prachtige verhalen.

Manager:

- Ja, dat kan niet. Ik zal zorgen dat dat niet meer gebeurt.

Familie:

- Als ik er niet boven op zit, gaat het niet goed.
- Van die 300 euro eigen bijdrage kan je best vers fruit kopen.
- Mijn moeder weigert geen eten, ze heeft honger, jullie moeten haar ook eten geven als ze protesteert.

Valkuil: betrokken familie die zich te veel met de zorg bemoeit. Ingewikkeld!

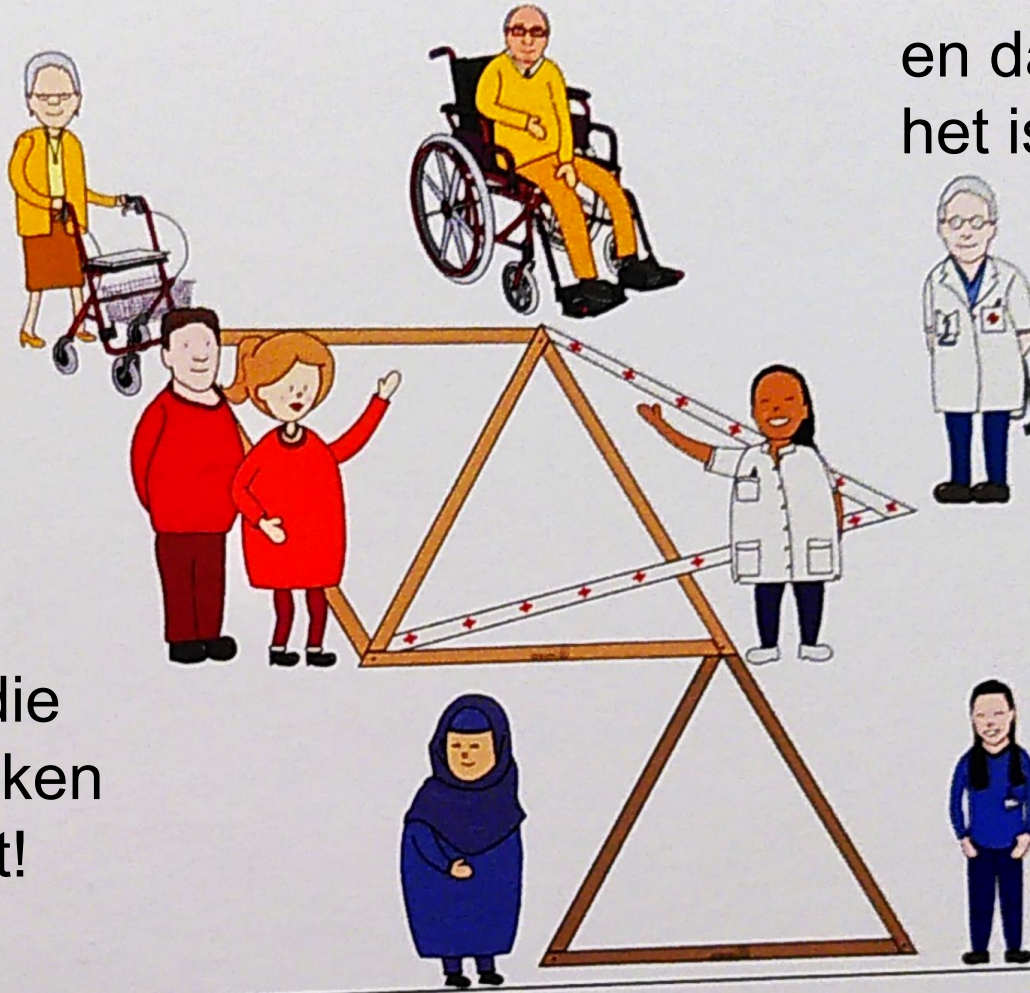
Positie innemen

*Ik ben misschien wat streng,
maar ...*

- Verbinden - Verbinden - Positie – Verbinden
niet te snel maar voorzichtig...
- Lastige familie = gealarmeerde familie. Wat speelt er?
Is alarm te scherp afgesteld? Stopt het alarm niet meer?
Of gaat dit over een specifieke situatie?
- Je positie hangt af van je functie als professional
Wat zijn je verantwoordelijkheden? Ken ze.
- De professionals maken de huisregels
en weten waarom ze er zijn (meestal Rust, Reinheid, Regelmaat voor de
bewoners). Ken de afspraken.
- Vermijden van conflict werkt averechts,
ook hier gelden regels van feedback.
- De relatie en samenwerking tussen familie en zorgteam is onderdeel van
behandeling/leef/zorpplan. Dus regelmatig ook hierover rapporteren.

Samenwerken in de driehoek

Zoveel driehoeken! Het klinkt vanzelfsprekend en dat is het ook. Maar het is wel hard werken!



Teken die driehoeken eens uit!

Samenvatting

Vanuit positief: wat werkt? Wat is iemands kracht? Wat wil je versterken?

- Cliënt en verzorgende/behandelaar kan je niet los zien van familie/partner
- De 1^e zet is aan professional om te verbinden
- Verbinding komt door aandacht, persoonlijke relatie aangaan en betrouwbaar zijn
- Wees bewust van je positie en professie en de beperkingen daarvan
- Reageer op tijd.

*Menselijk contact en aandacht,
Nieuwsgierigheid en empathie
Tegelijk ook professioneel luisteren en dóen.*

Speed Date Opdracht

- Denk aan een lastige situatie en teken de driehoek
- Probeer van elke hoek na te denken over:
 - de historie, wat was eerst?
 - de bonus, doe je meer dan je belooft?
 - de verbinding, ken je het verhaal?
 - de positie, zijn de afspraken en functies duidelijk?
 - reageer je op tijd?
- Wat zou je voorstel zijn?

Stuur je vragen en casuïstiek voor 21sep
naar september@kec-inderegio.nl

NB bij het KEC kan je altijd terecht voor vragen bij een moeilijke samenwerking met familie/naasten.

Telefoonnummer: 06 83272309

E-mailadres: info@kec-inderegio.nl