

BASIC CARE REVISITED | Het verbeteren van communicatie met mensen met dementie in het verpleeghuis

ACHTERGROND – Mensen met dementie hebben in toenemende mate moeite met het vinden van de juiste woorden, vormen van volledige zinnen, of het begrijpen van taal. Deze communicatieproblemen kunnen in de zorgverlening een barrière vormen, want om goede zorg te leveren is het nodig dat verpleegkundig personeel kan inspelen op wensen en behoeften van de cliënt. Bovendien kunnen communicatieproblemen leiden tot frustratie of irritatie - zowel bij de cliënt als bij het verpleegkundig personeel. Omdat communicatie essentieel is voor goede zorg en kwaliteit van leven, wordt het ondersteunen van communicatie ook wel gezien als een van de basiszorgtaken, of taken die verpleegkundigen en verzorgenden dagelijks verrichten.

WAT WILLEN WE BEREIKEN? - Het Basic Care Revisited project heeft als doel een training voor verpleegkundig personeel te ontwikkelen om de communicatie met mensen met dementie in het verpleeghuis te verbeteren.

Deze factsheet beschrijft de pilotstudie waarbij de tevredenheid, acceptatie en uitvoering van de communicatietraining werd geëvalueerd op een psychogeriatrische afdeling. Deelnemers hebben in interviews hun ervaringen gedeeld en tijdens de training was een onderzoeker aanwezig op de afdeling om te observeren.



COMMUNICATIETRAINING - Een coach leidde de training samen met twee kartrekkers. Deze kartrekkers waren werkzaam op de afdeling waar de training werd gegeven. de training bestond uit:

- **Drie teambijeenkomsten**

Hier werd informatie gegeven over dementie en de gevolgen van dementie op het communiceren. Ook werd stilgestaan bij de basis van communicatie, zoals verbaal en non-verbaal communiceren. Tot slot werden tijdens de teambijeenkomsten afdelingsdoelen opgesteld.

- **Twee groepsbijeenkomsten met collega's**

In kleine groepjes werd geoefend met gespreksvaardigheden en feedback geven en ontvangen. Ook werden individuele communicatiedoelen opgesteld en eerder gemaakte afspreken en doelen geëvalueerd.

- **Coaching-on-the-job** Tijdens het werken met cliënten coachten collega's elkaar op individuele en algemene doelen. de coaching werd gewerkt aan de individuele doelen en gespreksvaardigheden met cliënten. Collega's coachten elkaar door feedback te geven.

- **Vijf nieuwsbrieven** Uitleg over de groepsopdrachten en informatie over de verschillende thema's van de bijeenkomsten: dementie en communicatie; verbale en non-verbale communicatie; geven/ontvangen van feedback; evaluatie afspraken en doelen.

In deze tabel is de planning van de training te zien:

	Tijd in weken													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Team meeting	●				●									●
Nieuwsbrief			●			●			●			●		●
Coaching on the job		●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	
Opdracht					●	●					●	●		

RESULTATEN – Er waren 18 deelnemers bij de training: drie verpleegkundigen, vier verzorgenden en elf helpenden. Deelnemers woonden gemiddeld 3 van de 5 team/groepsbijeenkomsten bij. Werken op de afdeling en vrije dagen waren de belangrijkste redenen voor afwezigheid. Er werden 13 interviews afgenomen.

De deelnemers vonden communicatie een **belangrijk onderwerp**. De training werd niet als te belastend of te moeilijk ervaren. Deelnemers vonden coaching-on-the-job een **prettige werkwijze**, maar hadden daarbij graag individuele feedback van de coach van de training willen ontvangen.

De gespreksvaardigheidstraining had een positieve invloed op geven van feedback aan collega's. Wel gaven deelnemers aan dat zij terughoudend bleven met het geven van negatieve feedback. Ze zouden meer aandacht willen voor **communicatie tussen collega's**, eventueel in een aparte training.

Bewustzijn over het communiceren werd genoemd als belangrijkste uitkomst van de training. Hoewel deelnemers bewuster waren van de gevolgen van hun handelen op cliënten, **vonden zij niet dat zij hun gedrag hadden aangepast door de training**. In de toekomst willen deelnemers blijvend aandacht besteden aan communicatie, bijvoorbeeld door het onderwerp op teambijeenkomsten terug te laten komen.

Ook uit de observaties kwam naar voren dat deelnemers een behoefte hadden om (naast de communicatie met bewoners) ook het onderwerp van intercollegiale communicatie centraal te stellen in een scholing. De rol van de **leidinggevende** bleek belangrijk om deelnemers te motiveren. Ook de **team-cultuur** was bepalend; deelnemers voelden zich geremd om transparant te zijn en elkaar feedback te geven. Tot slot waren deelnemers minder snel geneigd om het geleerde in praktijk te brengen bij toegenomen **tijdsdruk**.

CONCLUSIES EN VERVOLG – Tijdens deze pilotstudie ter evaluatie van een communicatietraining zijn de volgende punten van verbetering naar voren gekomen:

- **Bereiken van deelnemers** Ondanks een planning die was aangepast op de afdeling was de opkomst bij bijeenkomsten beperkt.
- **Werkwijze** Hoewel deelnemers de werkwijze van coaching-on-the-job positief waardeerden, blijkt het geven en ontvangen van feedback een leerproces. De training in zijn huidige vorm leunt in grote mate op de coachende vaardigheden van deelnemers. De coach en/of de katrekkers kunnen bij het feedback geven een grotere rol spelen.
- **Contextuele factoren** De invloed van bijvoorbeeld de betrokkenheid van leidinggevende, teamcultuur en ervaren tijdsdruk op de training.

Ondanks de ruimte voor verbetering waarderen deelnemers een training met het onderwerp communicatie met bewoners. De training zal daarom worden aangepast en opnieuw worden geëvalueerd voordat deze op grotere schaal wordt verspreid.

SAMENWERKING - De Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg (AWO-ZL) voert dit project uit in samenwerking met Cicero Zorggroep.

Financiering: ZonMw (projectnr: 520002003)

Website: www.basiccarerevisited.nl



@OuderenzorgZLim



AWOZL



Academische Werkplaats Ouderenzorg
Zuid-Limburg

Contact

Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg
p/a Maastricht University

T.a.v. Annick van Manen
Vakgroep Health Services Research - DUB 30
Postbus 616 6200 MD Maastricht
Telefoon: +31(0)43 388 1765
Email: a.vanmanen@maastrichtuniversity.nl

Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg is een structureel, multidisciplinair samenwerkingsverband tussen de Universiteit Maastricht, zeven zorgorganisaties (Cicero Zorggroep, Envida, Mosae Zorggroep, MeanderGroep Zuid-Limburg, Sevagram, Vivantes en Zuyderland), Gilde Zorgcollege en Zuyd Hogeschool. In de werkplaats draait het om het verbeteren van de kwaliteit van leven en zorg voor ouderen. Zorgverleners, beleidsmakers, onderzoekers, studenten en ouderen zelf wisselen kennis en ervaring uit. Daarnaast toetsen en evalueren we vernieuwingen in de dagelijkse zorg. Praktijk, beleid, onderzoek en onderwijs gaan hierbij hand in hand.