

De kracht van doorvragen

Hoe maak je als zorgprofessional bewust contact met je cliënt? Die vraag stond centraal in een webinar over persoonsgerichte zorg. Het Nijmeegs Interprofessioneel Leerlandschap organiseerde deze webinar voor zorg- en welzijnsprofessionals en studenten verpleegkunde. De deelnemers vonden de webinar interessant en leerzaam en waren verrast door de gesprekken in de workshops.

Belangrijk doel van het webinar is van en met elkaar leren, vertelt Jacqueline Theunissen, projectleider van het Nijmeegs Interprofessioneel Leerlandschap en hoofddocent hbo-V. Het Leernetwerk stimuleert interprofessioneel leren, met als hoger doel integrale zorg voor thuiswonende ouderen verbeteren.

Jacqueline: 'Deelnemers aan het leernetwerk zijn zorgprofessionals van verschillende disciplines. Vanuit het leernetwerk faciliteren we kennisdeling en ontmoetingen. Zo lopen zorg- en welzijnsprofessionals met elkaar mee in de beroepspraktijk. Dat is voor iedereen heel leerzaam. Het vergroot het onderling begrip en je leert dat je niet alles zelf hoeft te doen maar iemand met andere vakkennis kunt inschakelen. In zorg en welzijn is het belangrijk om meer samen te werken want vraagstukken grijpen als een kluwen in elkaar.'

Van ontmoetmarkt naar webinar

Het Leernetwerk organiseert maandelijks netwerkbijeenkomsten voor de deelnemers. Daarnaast worden kennismarkten georganiseerd voor professionals, docenten, studenten en ervaringsdeskundigen uit de omgeving van Nijmegen.

Toen op 15 maart 2020 Nederland vanwege de coronacrisis in lockdown ging, was de tweede 'Ontmoetmarkt' die het leernetwerk organiseerde al tot in de puntjes voorbereid. Helaas kon deze tweede kennismarkt daarom geen doorgang vinden, maar het webinar op 5 november is een waardige vervanger. Een van de subgroepen van het leernetwerk organiseerde deze webinar met als thema 'Bewustwording in contact'. Doel: vanaf morgen je meer bewust zijn van de manier waarop je in een gesprek werkelijk contact kunt maken met cliënten en in staat zijn de relatie te verbeteren.

Aannames toetsen

De webinar begon met een presentatie door Annemarijn Slaets. Zij ontwikkelde de 'Doodle-me-tool' om zorgprofessionals te helpen een echte relatie tot stand te brengen met hun cliënten. Niet aan de hand van een standaard vragenlijst, maar met 'doodle', ofwel: tekenen. Met het Doodle-schrijfbord of een groot vel papier gaan zorgprofessionals het gesprek aan. Het werkt hetzelfde als een mindmap: je tekent een centraal thema in het midden en bedenkt samen met de cliënt welke onderwerpen daar allemaal mee te maken hebben. Zo ontstaat een wolk van informatie waarover je met de cliënt in gesprek kan gaan. En waar je collega's bij hun volgend bezoek mee verder kunnen.

Kern van deze methodiek is dat iedereen een verhaal te vertellen heeft, legt Annemarijn uit. 'Vaak realiseren mensen zich dit niet. Het gaat niet alleen om grote of heel bijzondere levensverhalen, maar juist ook om kleine dingen, om details en dagelijkse rituelen. Het doel is om een relatie aan te gaan, iemand oprecht te leren kennen en een band op te bouwen. Natuurlijk moet je je professionaliteit bewaken, maar cliënten ervaren de kwaliteit van zorg als veel hoger wanneer een zorgverlener oprechte interesse heeft.'

De Doodle-me-tool bevat een aantal basisthema's om zorgverleners houvast en inspiratie te geven en om iedereen op dezelfde manier te bevragen. Een eerste vraag kan bijvoorbeeld zijn: 'Hoe wilt u graag aangesproken worden? Met u of je, met voornaam of met mevrouw?'

Een van de doelen van de Doodle-me-tool is om je aannames te toetsen, zegt Annemarijn. 'Het is belangrijk continu te kijken en te reflecteren: doe ik de juiste dingen, doe ik het goed? Stel ook de vraag: 'Is er iets wat ik kan veranderen om de zorg aangenamer te maken voor u? Als je het lastig vindt om dit te vragen, denk er dan zelf over na. Want de kwaliteit van de ervaringen in de zorg, bepaalt uiteindelijk de kwaliteit van zorg.'

Invloed op het contact

Soms komt in zorg het echte contact niet tot stand. Hoe komt dat? Daarover ging een van de twee workshops die volgden na de presentatie over de Doodle-me-tool. Gerda Bos, docent hbo-V bij de HAN en Anne Elsinghorst, wijkverpleegkundige bij Buurtzorg, hadden deze workshop voorbereid.

Het doel van de workshop was om aan de hand van praktijkvoorbeelden te achterhalen wat de oorzaak kan zijn van het uitblijven van werkelijk contact. Vaak is het een van deze drie oorzaken, legde Gerda uit: tijd/geld, regels/protocollen of attitude.

Gerda nodigde de deelnemers in het webinar uit om een praktijkvoorbeeld te vertellen waarin het niet gelukt is om echt contact te maken. Anne en Gerda stelden vervolgens vragen om aan de deelnemers om de oorzaak van het niet tot stand komen van het contact te achterhalen. Mieke is wijkverpleegkundige en vertelde over een beginnend dementerende dame die erg op zichzelf is. Ze is nog heel actief, wandelt veel en gaat graag naar de bibliotheek. Mieke wil met haar in gesprek over de beginnende dementie, maar de dame laat het niet toe.

'Dit is alleen op te lossen met een andere attitude', legt Anne uit. Het is niet zo dat meer geld of tijd hierbij kan helpen of dat er te veel regels en protocollen zijn die dit belemmeren. Mieke kan proberen mee te wandelen, vragen welk boek ze nu leest of misschien de Doodle-me tool inzetten.

Ook enkele andere deelnemers brachten hun ervaringen in. De conclusie is dat je altijd invloed hebt op de manier waarop je zelf contact maakt, besloot Anne. 'In de meeste gevallen is je eigen houding de sleutel tot het echte contact. Bewustwording hiervan is essentieel en een belangrijke eerste stap.'

Stel vragen en vraag dóór!

Willeke te Molder is wijkverpleegkundige bij Interzorg Thuiszorg. Debbie Wijgers is maatschappelijk werkster bij MEE. Samen leidden zij de tweede workshop. Feilloos lieten zij zien hoe je met de juiste aanpak het verschil kan maken.

Willeke viel met de deur in huis. Ze stelde een van de deelnemers aan het webinar enkele korte vragen: 'Hoe heet je, hoe oud ben je, waar woon je, waar ben je geboren, waar werk je?'

Debbie pakte het anders aan. Haar openingsvraag was: 'Ik zou je graag een paar vragen willen stellen. Mag dat?' Ze vervolgde met: 'Allereerst, hoe wil je het liefst dat ik je aanspreek? Ik hoorde dat je in Apeldoorn woont, maar in Arnhem bent geboren. Hoe is dat zo gekomen?'

De deelnemster bleek 23 keer te zijn verhuisd en zestien jaar in Afrika te hebben gewoond. Er bleek dus een heel verhaal in te zitten dat in het eerste gesprek niet naar voren was gekomen. Het eerste gesprek was ongemakkelijker, harder en voelde als het afvinken van een lijstje, zei een van de deelnemers. Het tweede gesprek was open, gemoedelijk en veel prettiger.

En dat was precies wat Willeke en Debbie wilden aantonen. Debbie: 'Onze boodschap is: ga het gesprek aan met de mensen die je verzorgt. Voer het gesprek vanuit interesse. Kijk goed om je heen, zie je bijvoorbeeld foto's staan of bijzondere voorwerpen? Vraag daarnaar en vooral: vraag dóór! Wat vindt jouw cliënt belangrijk, wat houdt hem of haar bezig en hou jij daar rekening mee?'

Willeke en Debbie raden aan om deze manier van vragen stellen te oefenen, met collega's of met iemand in de privésfeer. Krijg je door een andere manier van vragen stellen en doorvragen iets te horen wat je nog niet wist? Hoe vond je het zelf gaan? En wat vond de ander ervan?

Willeke: 'Kijk goed om je heen, een bepaalde mate van nieuwsgierigheid mag best. Er zijn geen standaardvragen, stel je vragen vanuit interesse. Het is ook een kwestie van durven en gewoon doen!'

Betekenis geven

De leden van de subgroep, Anne, Gerda, Willeke en Debbie, kijken tevreden terug op de webinar die zij organiseerden. De opkomst was goed, het webinar verliep prima en de doelen zijn bereikt: deelnemers bewust maken van het feit dat je aannames hebt en hen handvatten bieden om écht contact te maken met cliënten. Met de tips en adviezen die in de webinar zijn verteld, kunnen professionals en studenten morgen aan de slag. Debbie: 'Het sleutelwoord is doorvragen, in alles wat je doet.'

Ook Jacqueline is tevreden over de middag: 'De subgroep heeft het heel goed gedaan. Via de webinar hebben zij deze kennis naar hun achterban gebracht. Daarnaast hebben zij geleerd hoe je zelf een webinar organiseert. Bij het Leernetwerk kun je in velerlei opzichten leren.'

Dat maakt het Leernetwerk ook zo waardevol. Deelnemen aan activiteiten van het Leernetwerk leidt vooral tot bewustwording. Ik hoop dat zorg- en welzijnsprofessionals en studenten die de webinar hebben gevolgd, vanaf nu nog meer betekenis kunnen geven aan de thuiswonende oudere. Dan hebben we ons doel bereikt.'

Meer informatie over het leernetwerk is te vinden op www.han.nl/onderzoek/nipl. Hier kun je ook de webinar terugkijken.

Tekst: Maud Notten