

Ken je oudere!

Wie weet kom je op je oude dag zelf in een zorginstelling terecht. Wat zou je dan beslist wel en wat niet willen? Als je hierover met collega's praat, valt je op dat het vaak de kleine dingen zijn die het doen.

- *Ze moeten me absoluut netjes en met respect benaderen, dus me niet bij de voornaam aanspreken.*
- *Ik wil zo nu en dan buiten komen.*
- *Ze mogen me niet langer dan echt nodig in mijn blootje laten liggen.*
- *Ik wil graag dat ze me regelmatig even liefdevol knuffelen.*
- *Ik wil niet dat ze zomaar aan me zitten, daar heb ik een verschrikkelijke hekel aan.*
- *Ik hoop dat ik nooit, maar dan ook nooit opgejaagd word bij wat ik ook doe.*
- *Ik wil niet de hele dag van alles moeten, maar ook eens lekker kunnen wegdromen.*

Het is een menselijke basisbehoefte om als persoon gezien en erkend te worden, niet als een object van zorg. Om de benadering op de persoon af te stemmen, zul je iemand beter moeten leren kennen. Je wilt weten op welke benadering de oudere prijs stelt en wat je beter achterwege kunt laten.

De lijst hieronder is een hulpmiddel om te achterhalen wat er bij deze persoon toe doet. Hoe beter het lukt rekening te houden met iemands eigenheid en de omgang hierop af te stemmen, des te minder aanleiding is er voor spanning en probleemgedrag.

Naam cliënt: **Afdeling:**

Informatie gegeven door:

De cliënt (datum afname:)

Een familielid,

namelijk (datum afname:)

Andere betrokkene,

namelijk (datum afname:)

Personeelslid,

namelijk (datum afname:)

Aandachtspunten bij de vragenlijst **DIT BEN IK!**

- Kies een geschikt moment. Is de oudere ervoor in de stemming? Heb je voldoende tijd? Regel een geschikte plaats om te praten (rust en vertrouwelijkheid).
- Noteer wat wordt gezegd in steekwoorden (of onthoud het) en werk het kort na het gesprek uit.
- De lijst vraagt eerst naar meer algemene, concrete en voor de meesten wat minder persoonlijke informatie. Daarna komen de persoonlijker onderdelen aan bod. Als je er goede redenen voor hebt (de oudere begint spontaan over een onderwerp uit een andere vraag), dan wijk je van de volgorde af.
- Meestal kun je beter niet alle onderwerpen van de lijst in één gesprek aanroeren. Doseer het gesprek. Er hoeft ook niet voortdurend gepraat te worden, er mogen best stiltes vallen. Meestal komt er na een half uur tot drie kwartier niet veel nieuws meer (je vervalt samen in herhalingen). Je hoeft het onderwerp niet helemaal uit te diepen, kom er een andere keer op terug.
- Soms kun je onderwerpen terloops ter sprake brengen, of erop doorgaan als de oudere er zelf over begint.
Soms verloopt het gesprek gemakkelijker als je met de oudere wandelt of iets anders doet (bijvoorbeeld de afwas). Bij sommigen is uitleg gewenst als voorbereiding, anderen hebben het liever recht voor de raap ('Ik wil u even iets persoonlijks vragen: hoe kijkt u aan tegen...').
- Als de oudere of de familie schroom of weerstand heeft bij bepaalde onderwerpen, maak je pas op de plaats. Soms is het moment of de situatie ongeschikt; dan kun je het later opnieuw proberen.
- Voorkom dat je snel achter elkaar vragen stelt; dat jaagt op en het contact komt dan als een verhoor over. Laat je interesse merken in wat de oudere te vertellen heeft.
- Vragen staat vrij, antwoorden ook. Als de oudere ergens liever niet over praat, dring je niet verder aan.
- Als de oudere niet wil dat je bepaalde dingen verder vertelt, moet je dat ook niet doen (schrijf het dan ook niet op). Gaat het om informatie van bijzonder belang, dan kun je daarop later terugkomen. Maar als hij niet wil dat het wordt doorverteld, doe je dat ook niet.
- Mensen kunnen terloops onthullende dingen zeggen of doen. Bijvoorbeeld bij een spontane opmerking als: 'Ik hou niet van drukte, en zeker niet van drukke of bazige mensen.' 'Dit vind ik plezierig, zo met je handen bezig zijn.' Dan kun je daarop doorgaan: soms moet je het ijzer smeden als het heet is. Dit kun je dan ook noteren in de lijst. Houd ook de lichaamstaal in de gaten. Als iemand zich afwendt van degene met mindere tafelmanieren en daarover binnensmonds moppert, is dat óók informatief.
- Neem de vragenlijst door met de oudere en daarna eventueel met diens familie. Familieleden en de oudere kunnen een en dezelfde vraag verschillend beantwoorden. Laat die visies naast elkaar staan, maar gebruik voor elke informatieverstrekker een eigen kleur pen. Als het gaat om wensen ten aanzien van de zorg en de bejegening, geeft de mening van de oudere de doorslag.
- Probeer je bewust te zijn van je eigen normen en waarden: wat is jou met de paplepel ingegoten en wat vind je zelf belangrijk? Dit kan doorwerken in hoe je reacties van de ander opvat. Vul de lijst ook voor jezelf eens in; wat valt je op?
- Leer van jezelf. Neem (als de oudere erin toestemt) eens een gesprek op, en luister dat terug. Misschien sta je versteld van wat je laat liggen en hoe je aan sommige belangrijke meldingen voorbijgaat. Die lacunes kun je in een volgend gesprek opvullen. Vraag een goede collega eens je opname te beluisteren, en vraag tips over hoe zij zo'n gesprek aanpakt. Vergeet niet de band te wissen.

Negen gespreksonderwerpen die ertoe doen

1 LEEFOMGEVING

Wat was kenmerkend voor de omgeving waarin de oudere leefde (behuizing, binnen- of buitenmens)? Waar was hij/zij meestal? Wat werd hierin als prettig ervaren, wat niet?

2 BEZIGHEDEN

Welke levensstijl had de oudere, welke rollen heeft hij/zij vervuld (werk en vrije tijd)? Wat voor bezigheden ondernam hij/zij vroeger (werk, gezin en vrije tijd), wat kan en wat wil hij/zij nu nog? Wanneer en met wie vonden deze bezigheden plaats (alleen, met anderen, buitenshuis, binnenshuis, tijd van de dag)?

3 GEWOONTES

Welke gewoontes en vaste patronen had de oudere (verzorging, eten, bezigheden, slapen)? Hoe was het dagritme vroeger?

4 GESPREKSONDERWERPEN

Waarover praat hij/zij graag (stokpaardjes, hobby's, levensgebeurtenissen, anekdotes) en waarover niet (taboes)?

5 GESPREKKEN EN CONTACTEN

Sprak de oudere vroeger over wat er in hem/haar omging? Zo ja, in welke omstandigheden (bij bepaalde personen, bij een-op-een contact, 's avonds, als het erg tegengaat)? Waarover en in welke omstandigheden praat hij/zij nu?

Was hij/zij een gezelschapsmens of juist meer op zichzelf? Hoe ging de oudere zelf om met anderen, hoe is dat nu (verschillen in contact leggen binnen het gezin en daarbuiten)? Op welke omgang stelde hij/zij vroeger prijs, hoe is dat nu? Hoe wilde hij/zij worden aangesproken? Hoe verliep het beslissen en overleggen over belangrijke levenskwesaties (rechttoe rechtaan of via een omweg)?

6 KLEINE ERGERNISSEN EN STEUNPUNTEN

Wat vond de oudere vroeger plezierig, wat vervelend (situaties, voorvallen, omstandigheden, ervaringen)? Wat maakte hem/haar boos? Wat gaf hem/haar een goed humeur? Waarom moest hij/zij lachen? Waarvan werd hij/zij verdrietig en wat maakte onzeker of angstig? Had en heeft hij/zij typerende grapjes? Waarop is hij/zij trots?

7 ONGANG MET UITDAGINGEN EN TEGENSLAGEN

Wat gaf vroeger steun, wat geeft nu steun, hoe ging hij/zij om met tegenslagen? Wie waren belangrijke steunfiguren? Wie zijn dat nu? Was er vroeger sprake van agressie? Waarom en in welke omstandigheden?

8 NORMEN EN WAARDEN; ZINGEVING

Waarom draait het leven, wat is werkelijk belangrijk voor hem/haar (cultuur, milieu, levensbeschouwing, normen en waarden, levensprincipes)? Hoe dacht en denkt de oudere over gezondheid, ziekte en dood, medische behandeling en reanimatie? Zijn er uitgesproken meningen over onderwerpen als relaties, huwelijk, werk, geld, solidariteit, rijkdom/armoede, etiquette, persoonlijke verzorging, eten en drinken?

9 INTIMITEIT EN SEKSUALITEIT

Wat kan en wil hij/zij melden over de omgang met het eigen lichaam, intimiteit, lichamelijk contact en aangeraakt worden, relaties? Zijn er schaamte- en schuldgevoelens? Welke aandachtspunten voor de omgang liggen hier?