

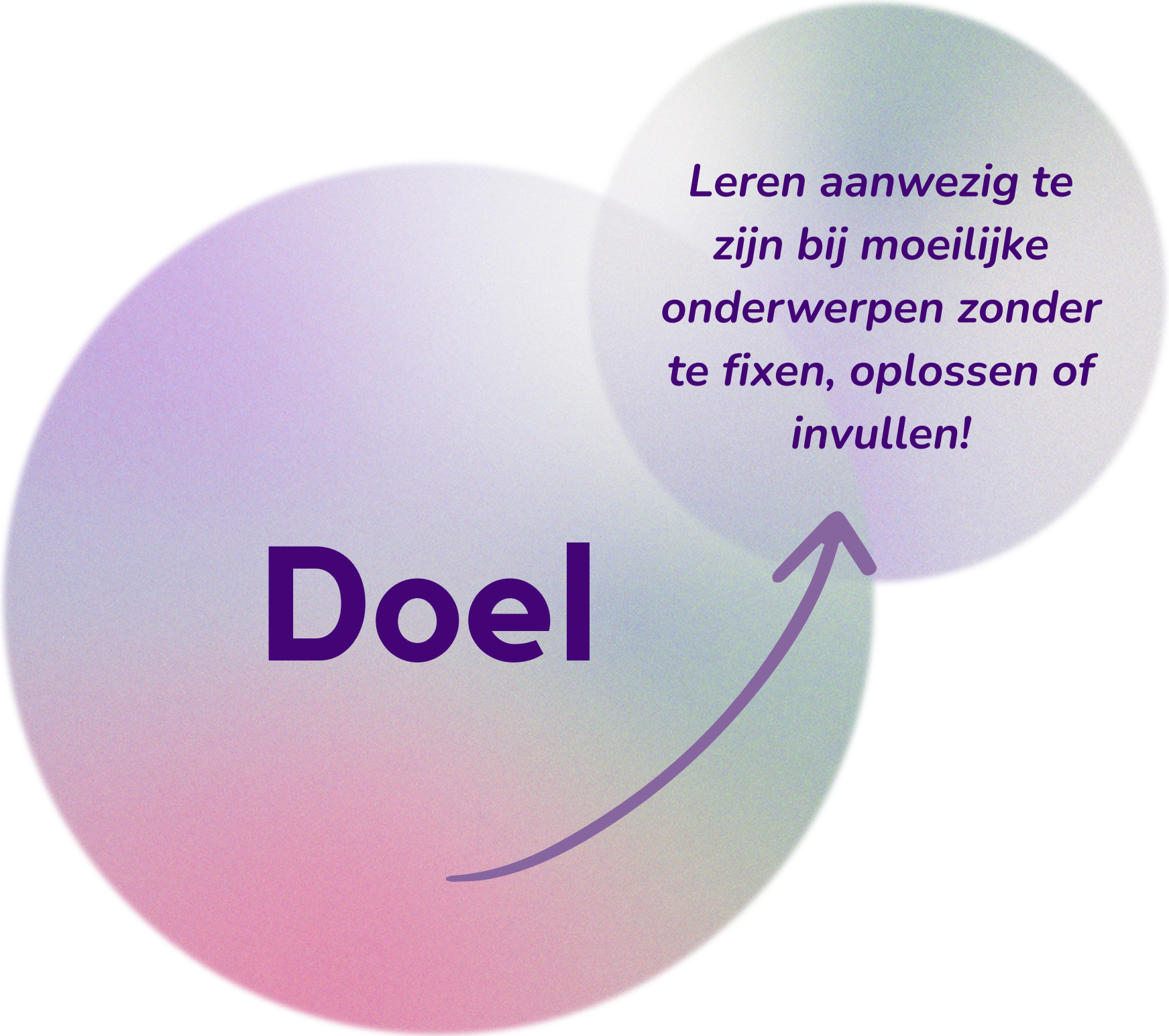
Luisteren in lagen

Korte workshop contact in Proactieve Zorgplanning

**albert
schweitzer**

Beatrijs Hofland
geestelijk verzorger





Doel

*Leren aanwezig te
zijn bij moeilijke
onderwerpen zonder
te fixen, oplossen of
invullen!*

- Ervaren wat diep luisteren betekent en wat het vraagt in de ziekenhuispraktijk
- Bewustwording van de eigen luisterstijl en de invloed daarvan op ACP-gesprekken
- Kennismaken met het luisterraster van Erhard Weiher en de Deep Listening-benadering van Rosamund Oliver

Begin goed

Kies een intro-vraag die bij de situatie past

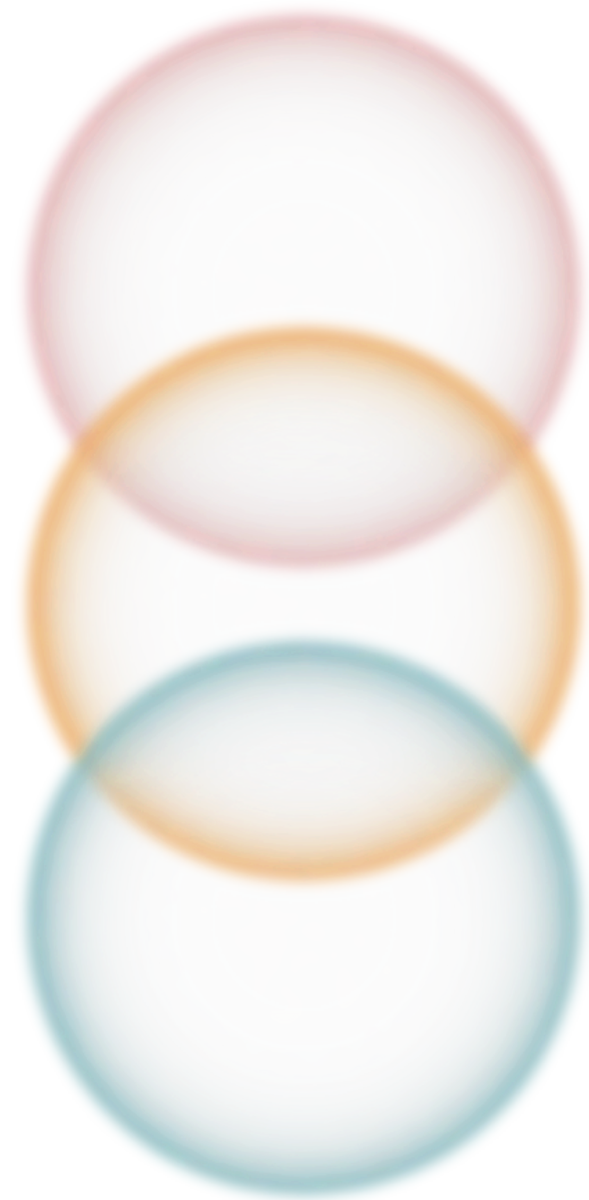
- Kunnen we praten over hoe u de toekomst ziet?
- Door over de toekomst te praten, kunnen we ons voorbereiden. We bespreken wat nu en in de toekomst belangrijk voor u is en welke zorg daarbij past.
- Ik wil graag goede zorg bieden, maar daarvoor moet ik weten wat ú als goede zorg ziet, welke zorg bij u past. Kunnen we het daarover hebben?
- Sommige mensen vragen zich af 'wat als mijn gezondheid verslechtert?' Kunnen we daarover praten?
- Sommige mensen hebben ideeën over welke zorg en behandelingen ze in de toekomst wel of niet willen. Denkt u daar weleens over na?

3 gouden vragen

En wat nog meer?

Waarom is
dat belangrijk
voor je?

Vertel?!

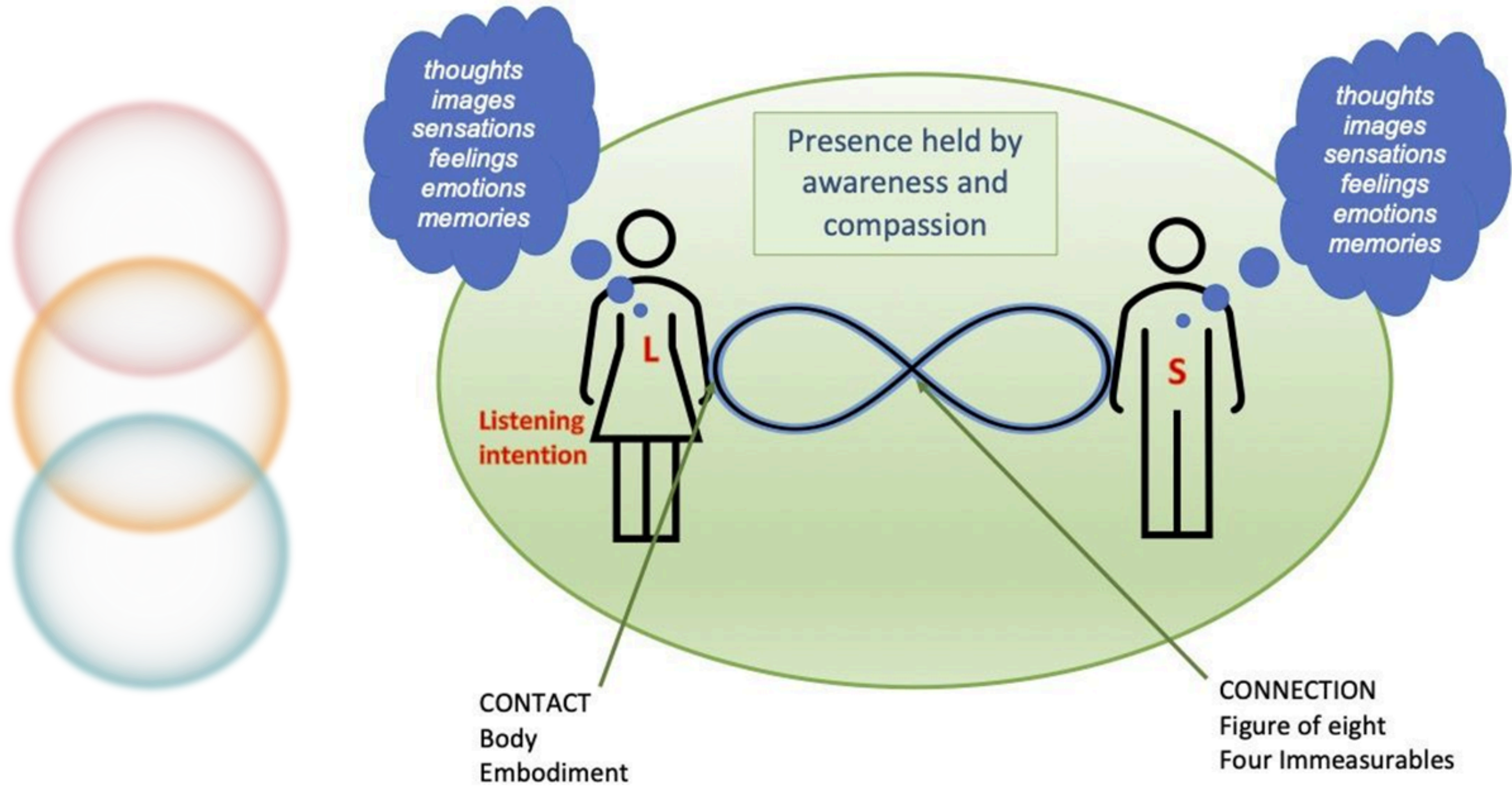


Deep Listening volgens Rosamund Oliver

- Luisteren vanuit aanwezigheid, zonder oordeel
- Luisteren met het hele lichaam en hart (Compassievolle verbinding)
- Stilte als ruimte voor de ander

HOE?

- Volledige aandacht
- Geen onderbrekingen
- Geen vragen of adviezen



Deep listening is not
about the answer.
It's about holding
the space for truth
to emerge."

[Rosamund Oliver]

Luister maar...

Rol 1 vertelt 5 minuten over een gesprek met een patiënt waarin PZP thema's een rol speelden (eigen causus)

Rol 2 luistert in ronde 1 “zoals gewoonlijk”

Daarna: herhaling met rolwissel en nu Deep Listening

Volledige aandacht

Geen onderbrekingen

Geen vragen of adviezen

En?

- Hoe voelde het om echt gehoord te worden?
- Wat deed je als luisteraar bewust anders?
- Wat merkte je op in je lichaam of houding?

Luisterraster

1



-Feiten -

feitelijke uitspraak: 'dit is er gebeurd/dit is er nu...'

2



-Emoties -

gevoelens: 'ik voel me....'

3



Biografie

sociale identiteit: 'ik was/ ben iemand die...'

4



Zingeving - spiritualiteit-

zonder dit is er/voel ik me/ben ik....
of: zo belangrijk is dit voor me...

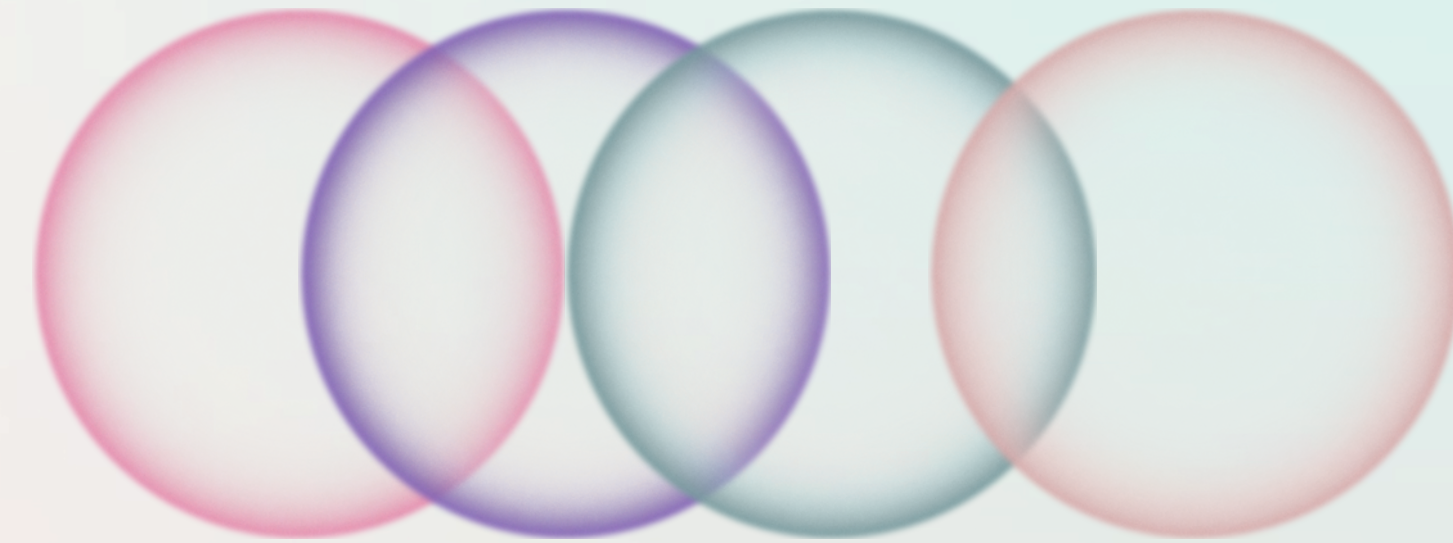
In elk verhaal zijn alle lagen verweven!

Vragen die je kunt stellen:

- Wat is nu belangrijk voor je?
- Wie is je tot steun?
- Hoe kan ik je daarbij helpen?



Oefenen met luisterraster



- Wat zou er kunnen spelen op de verschillende niveaus in (je eerdere) casus?
 - o Feiten
 - o Emoties
 - o Identiteit
 - o Zingeving/spiritualiteit
- Op welke niveaus zou jij willen reageren?

2 handige instrumenten

USD 4- Utrechts symptomen dagboek

Over de vragenlijst USD-4D

- Leg aan de patiënt uit waarom je het USD-4D wilt gebruiken.
- Patiënt vult de vragenlijst in, indien nodig of wenselijk kan een naaste of zorgverlener dit doen voor de patiënt.
- Het is mogelijk om het invullen van het USD-4D en het gesprek te combineren. Je stelt de vragen dan aan de patiënt, noteert de score die de patiënt aangeeft en gaat meteen in gesprek over het antwoord.

Indeling USD-4D

(numerieke schaal van 0 tot 10)

Lichamelijk (9)
pijn – vermoeidheid – droge mond – eetlust – uitscheidingsproblemen – benauwdheid – slaapproblemen – slikklachten – misselijkheid

Psychisch (2)
angst – somberheid

Sociaal en spiritueel (5)
toekomen aan zichzelf – relatie met dierbaren – draagkracht – gedachten over levenseinde – balans opmaken

Samenvattend in kwaliteit van leven (2)
algeheel welbevinden – waardegevoel

Tips voor het gesprek

- Bespreek de scores met de patiënt en nodig uit om aan te geven wat als eerste aandacht nodig heeft.
- Neem er even de tijd voor, zodat je ook werkelijk met de patiënt in gesprek kunt, het USD-4D is geen “afvinklijstje”, maar een gesprekshulpmiddel.
- Enkele voorbeeldzinnen om het gesprek te beginnen:
 - Ik lees dat u ... hebt opgeschreven. Wilt u mij hier iets meer over vertellen?
 - Wat betekent het voor u dat u last hebt van ...?
 - Zullen we samen naar uw klachten en zorgen kijken via het USD-4D?
- Vertel de patiënt en naasten dat er voor hen informatie te vinden is op overpalliatievezorg.nl.
- Vraag aan je patiënten hoe ze het gebruik van het USD-4D ervaren. Het is een bewezen effectief hulpmiddel, maar geen doel op zich.

Opvolging na het gesprek:

- Noteer de uitkomsten en het verloop van de symptomen of zorgen die de patiënt belangrijk vindt in het zorgdossier en bespreek ze met het multidisciplinaire zorgteam.
- Vraag hulp of advies aan collega's met aanvullende expertise of van andere disciplines voor problemen of zorgen van de patiënt waar je zelf niet meteen antwoord op hebt.
- Gebruik de landelijke richtlijnen palliatieve zorg voor het kiezen van de juiste interventies voor de symptomen die de patiënt belangrijk vindt.

Lastmeter

lastmeter

Invuldatum: - -
(dag - maand - jaar)

Vul eerst de thermometer in:
Omcirkel het nummer op de thermometer dat het best samenvat hoeveel last u de afgelopen week (inclusief vandaag) hebt gehad op lichamelijk, emotioneel, sociaal en praktisch gebied.

Thermometer

extreem veel last

10

9

8

7

6

5

4

3

2

1

0

helemaal geen last

Probleemlijst

Wilt u voor onderstaande gebieden aangeven of u de afgelopen week (inclusief vandaag) hier moeite mee hebt gehad of problemen bij hebt ervaren. Wilt u elke vraag beantwoorden?

Als u Ja hebt geantwoord, wilt u dan met een cijfer van 1-10 aangeven hoeveel moeite of problemen u hebt ervaren? (1 = nauwelijks moeite of problemen en 10 = extreem veel moeite of problemen).

indien ja, hoeveel	nee	
☐	☐	Lichamelijke problemen
☐	☐	uiterlijk
☐	☐	veranderde urine – uitscheiding
☐	☐	verstopping / obstipatie
☐	☐	diarree
☐	☐	eten
☐	☐	opgezwollen gevoel
☐	☐	koorts
☐	☐	mondslijmvlies
☐	☐	misselijkheid
☐	☐	droge, verstopte neus
☐	☐	pijn
☐	☐	seksualiteit
☐	☐	droge, jeukerige huid
☐	☐	slaap
☐	☐	benauwdheid
☐	☐	duizeligheid
☐	☐	praten
☐	☐	smaakvermogen
☐	☐	veranderingen in gewicht
☐	☐	tintelingen in handen / voeten
☐	☐	wassen / aankleden
☐	☐	dagelijkse bezigheden
☐	☐	moeheid
☐	☐	conditie
☐	☐	spierkracht
Andere problemen		
.....		
.....		
Zou u met een deskundige willen praten over uw problemen?		
☐ ja ☐ misschien ☐ nee		
Zo ja, met wie?		
☐	☐	verpleegkundige
☐	☐	geestelijk verzorger
☐	☐	diëtist
☐	☐	psycholoog
☐	☐	fysiotherapeut
☐	☐	lotgenoten
☐	☐	maatschappelijk werker
☐	☐	iemand anders

Praktische problemen

indien ja, hoeveel	nee	
☐	☐	zorg voor kinderen
☐	☐	wonen / huisvesting
☐	☐	huishouden
☐	☐	vervoer
☐	☐	werk / school / studie
☐	☐	financiën
☐	☐	verzekering

Gezins- / sociale problemen

indien ja, hoeveel	nee	
☐	☐	omgang met partner
☐	☐	omgang met kinderen
☐	☐	omgang met familie / vrienden

Emotionele problemen

indien ja, hoeveel	nee	
☐	☐	greep hebben op emoties
☐	☐	herinneren van dingen
☐	☐	zelfvertrouwen
☐	☐	angsten
☐	☐	neerslachtigheid / somberheid
☐	☐	spanning
☐	☐	eenzaamheid
☐	☐	concentratie
☐	☐	schuldgevoel
☐	☐	controleverlies

Religieuze/spirituele problemen

indien ja, hoeveel	nee	
☐	☐	zin van het leven / levensbeschouwing
☐	☐	vertrouwen in God / geloof

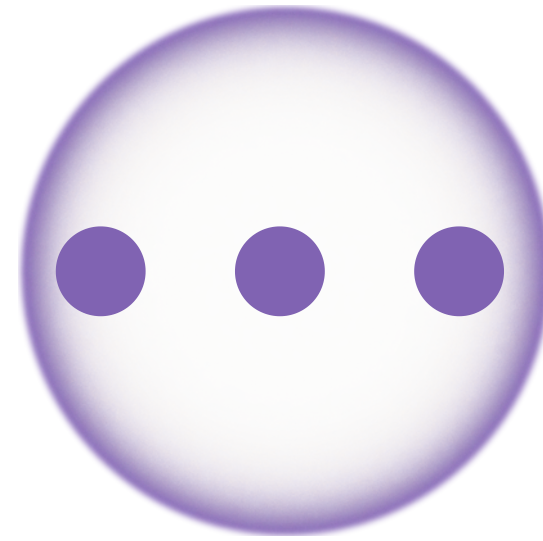
[https://palliaweb.nl/meetinstrumenten/utrecht-symptoom-dagboek-4-dimensionaal-\(usd-4d\)](https://palliaweb.nl/meetinstrumenten/utrecht-symptoom-dagboek-4-dimensionaal-(usd-4d))

<https://www.kanker.nl/hulp-en-ondersteuning/lastmetertel>

Vragen en afronding



Waar schiet je in je werk
soms in 'oplossingsmodus'?



Hoe houd je ruimte voor
stilte of onzekerheid in
ACP?



Wat wil je de komende week
bewust oefenen in je manier van
luisteren?

Bedankt voor het luisteren!

Heb je vragen? Ik luister!

Beatrijs Hofland

geestelijk verzorger