

Luisteren in lagen

Korte workshop contact in Proactieve
Zorgplanning



albert
schweitzer

BEATRIJS HOFLAND- GEESTELIJK VERZORGER

INHOUD

01. GESPREKSSTARTERS MET PRAKTISCHE VRAGEN

02. KENNISMAKEN MET DE DEEP LISTENING-BENADERING VAN ROSAMUND OLIVER

03. OEFENEN VAN HET LUISTERRASTER VAN ERHARD WEIHER



Doel

BEWUSTWORDING VAN DE EIGEN LUISTERSTIJL EN DE INVLOED DAARVAN OP PZP-GESPREKKEN

Waarom zou je dat (niet) doen?

De dood benoemen = hem dichterbij halen?

Patiënten zijn daar helemaal niet aan toe

Ik ben daar niet voor opgeleid

We hebben daar geen tijd voor!

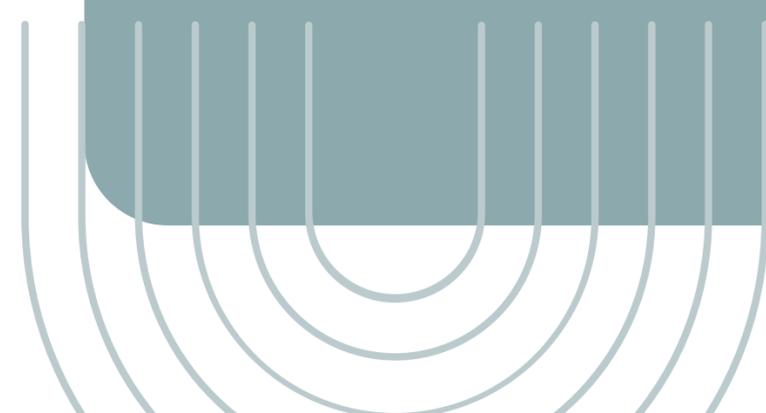


Erkennen van de situatie van de patiënt

Goede zorgverlening mogelijk maken

Goed levenseinde, leven en sterven mogelijk maken

Curatieve en palliatieve zorg zijn gelijkwaardig



Gespreksstarters

- 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?



Vragen om te stellen

STARTEN

• Situatie nu:

- Hoe staat u nu in het leven?
- Hoe kijkt u naar uw leven op dit moment?
- Hoe ervaart u uw gezondheid op dit moment?
- Wat weet u van uw situatie en van uw ziekte?

• Situatie later:

- Hoe kijkt u naar de komende tijd?
- Heeft u wensen of doelen voor de komende tijd?
- Waar hoopt u op? Waar bent u bang voor?
- Heeft u een (angst)beeld van wat u nooit zou willen dat er met u gebeurt, qua gezondheid en zorg?
- En later, hoe zou een goede dag eruitzien? Wat we weten over uw ziekte.....
- Ik hoop dat....., maar het is mogelijk dat u....

• Spreken namens u:

- Wie mag er namens u spreken als u het niet meer kunt?

S

• Vraag naar eerdere ervaringen:

- Heeft u eerder gesproken over behandelwensen en -grenzen? Eerdere wilsverklaringen?

• Als de patient niet openstaat voor een gesprek:

- Mag ik er later op terugkomen?



Utrechts symptoomdagboek (USD 4D)



Utrecht Symptoom Dagboek - 4 dimensioneel (USD-4D)

Het Utrecht Symptoom Dagboek – 4 dimensioneel (USD-4D) bestaat uit 19 items en wordt gebruikt o...

palliaweb.nl

Ik heb op dit moment

| | | |
|---------------------|------------------------|-------------------------|
| geen pijn | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg veel pijn |
| geen slaapproblemen | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg groot slaapprobleem |
| geen droge mond | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg droge mond |
| geen slikklachten | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg veel slikklachten |
| goede eetlust | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | geen eetlust |
| normale ontlasting | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | geen ontlasting |

ander probleem, namelijk:

..... 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ik voel me op dit moment

| | | |
|--------------------------|------------------------|---------------|
| niet misselijk | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg misselijk |
| niet benauwd | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg benauwd |
| niet moe | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg moe |
| niet "anders dan anders" | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg anders |
| niet angstig | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg angstig |
| niet somber | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg somber |

ander probleem, namelijk:

..... 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ik voel me op dit moment

| | | |
|------|------------------------|------------|
| goed | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | erg slecht |
|------|------------------------|------------|

Het leven heeft voor mij op dit moment

| | | |
|-------------|------------------------|-------------|
| veel waarde | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | geen waarde |
|-------------|------------------------|-------------|

Ik kom toe aan mijzelf

| | | |
|----|------------------------|---------------|
| ja | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | helemaal niet |
|----|------------------------|---------------|

Ik kan wat mij overkomt dragen

| | | |
|----|------------------------|---------------|
| ja | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | helemaal niet |
|----|------------------------|---------------|

Ik kan degenen die mij dierbaar zijn

los laten

| | | |
|----|------------------------|---------------|
| ja | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | helemaal niet |
|----|------------------------|---------------|

Ik voel mij in balans over mijn leven

| | | |
|----|------------------------|---------------|
| ja | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | helemaal niet |
|----|------------------------|---------------|

De gedachte aan het einde geeft

mij rust

| | | |
|----|------------------------|---------------|
| ja | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | helemaal niet |
|----|------------------------|---------------|



Welke klacht(en) / problemen moet(en) wat u betreft als eerste worden aangepakt?

- 1.
- 2.

Deep Listening volgens Rosamund Oliver



- Open oren: hoor de woorden
- Open hart: voel wat onder de woorden leeft
- Open geest: laat aannames los

Hoe?

- Volledige aandacht
- Op je handen zitten
- Uitnodigende vragen stellen

01. VERTEL?!

02. WAAROM IS DAT BELANGRIJK
VOOR JE?

03. EN WAT NOG MEER?



3 GOUDEN
VRAGEN

Deep listening

Zoek de zin



EMOTIE

Ik begrijp niet dat dit me overkomt

Zoek de zin



NACHTRUST

Ik heb vannacht weer niet kunnen slapen

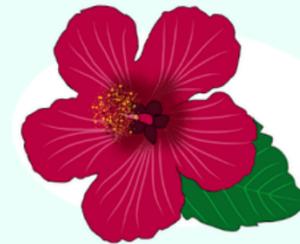
Zoek de zin



BEZOEK

Ik hoop dat mijn familie vanmiddag komt

Zoek de zin



ENERGIE

Als ik maar niet zo vermoeid was

Zoek de zin



GEBED

Ik bid altijd om genezing maar ik geloof dat ik niet verhoord word

Zoek de zin



LEVENSMOE

Soms denk ik, het hoeft niet meer

Zoek de zin



DOOD

Ik wil niet als een kasplantje eindigen

Zoek de zin



LEVEN

Ik wil nog wel doorleven, voor mijn kinderen

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?



Defenen met luisterraster

Casus 1: patiënt vertelt je: "Ik heb altijd op de kleinkinderen gepast. Maar als dat niet meer kan, dan hoeft het voor mij niet meer."

Casus 2: patiënt merkt op: 'Ik wil niet als een kasplantje eindigen'

Wat zou er kunnen spelen op de verschillende lagen in je casus?

- o Feiten
- o Emoties
- o Identiteit
- o Zingeving/spiritualiteit

– Op welke lagen zou jij willen reageren?



2 handige instrumenten

USD 4- Utrechts symptomen dagboek

Lastmeter

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.

Opgvolging 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.

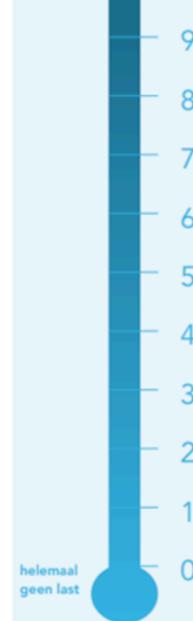
lastmeter

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



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
 ja hoeveel nee

Praktische problemen

- zorg voor kinderen
- wonen / huisvesting
- huishouden
- vervoer
- werk / school / studie
- financiën
- verzekering

Gezins- / sociale problemen

- omgang met partner
- omgang met kinderen
- omgang met familie / vrienden

Emotionele problemen

- greep hebben op emoties
- herinneren van dingen
- zelfvertrouwen
- angsten
- neerslachtigheid / somberheid
- spanning
- eenzaamheid
- concentratie
- schuldgevoel
- controleverlies

Religieuze/spirituele problemen

- zin van het leven / levensbeschouwing
- vertrouwen in God / geloof

indien ja, hoeveel nee

Lichamelijke problemen

- uiterlijk
- veranderde urine - uitscheiding
- verstopping / obstipatie
- diarree
- eten
- opgezwollen gevoel
- koorts
- mondslimvlies
- 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

© IKNL 2008

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

Doorverwijzen

Wat doet een geestelijk verzorger?

Eerste hulp bij zinverlies

GEESTELIJKE VERZORGING

Beatrijs Hofland: b.m.hofland@asz.nl - tel 46449
Martie Ottens: m.ottens@asz.nl - tel 42835



ETHIEK

Wat: Stimuleren ethisch reflecteren op buitengewone zorg

Hoe: Moreel Beraad, ethische reflectie leiden, medewerkers trainen in ethisch redeneren, deelname Commissie Ethiek

VEERKRACHT

Wat: Na heftige gebeurtenissen kan de draagkracht binnen team te klein en draaglast te groot zijn om gebeurtenis goed te kunnen verwerken.

Hoe: Supervisie, teambegeleiding, reflectie op teamniveau en persoonlijk draagkracht vergroten

PALLIATIEVE ZORG

Wat: Aandacht voor zingeving in de palliatieve fase voor patiënt, zorgverlener en naaste; ruimte bieden voor diepere emoties en spanningsvelden rondom levenseinde, waaronder ook thema euthanasie.

Hoe: Gesprekken met patiënten en naasten, consultatie in samenwerking in CPT

bronnen: M. Haufe (2020) en Leget (2007) // @Beatrijs Hofland

KRACHTBRONNEN

Wat: Dagelijkse zingeving versterken

Hoe: Gesprekken met patiënten over bronnen van zin en kracht om uit te houden wat hen overkomt. En te zoeken naar nieuwe manieren om leven met/ na ziekte vorm te geven

VERBINDING

Wat: Verbinding herstellen of verstevigen, als tegengif tegen zinverlies en tegen existentiële eenzaamheid

Hoe: Naasten betrekken, verbinden met traditie/God/hogere/natuur/kunst. Religie en rituelen, interculturele zorg

PROACTIEVE ZORG

Wat: Proactieve zorgplanning mede vormgeven

Hoe: Trainen medewerkers in sensitiviteit voor zingeving en symbolische communicatie; gesprekken met patiënten na doorverwijzing op levensvragen en zingeving

albert
schweitzer

Take away massage



Signaleren! Wat is een 'pzp'
opmerking?



Stel de gouden vragen!



Hoe ga jij komende tijd
anders luisteren?

Bedankt voor het luisteren!

Heb je vragen? Ik luister!

Beatrijs Hofland

geestelijk verzorger ASZ



**albert
schweitzer**