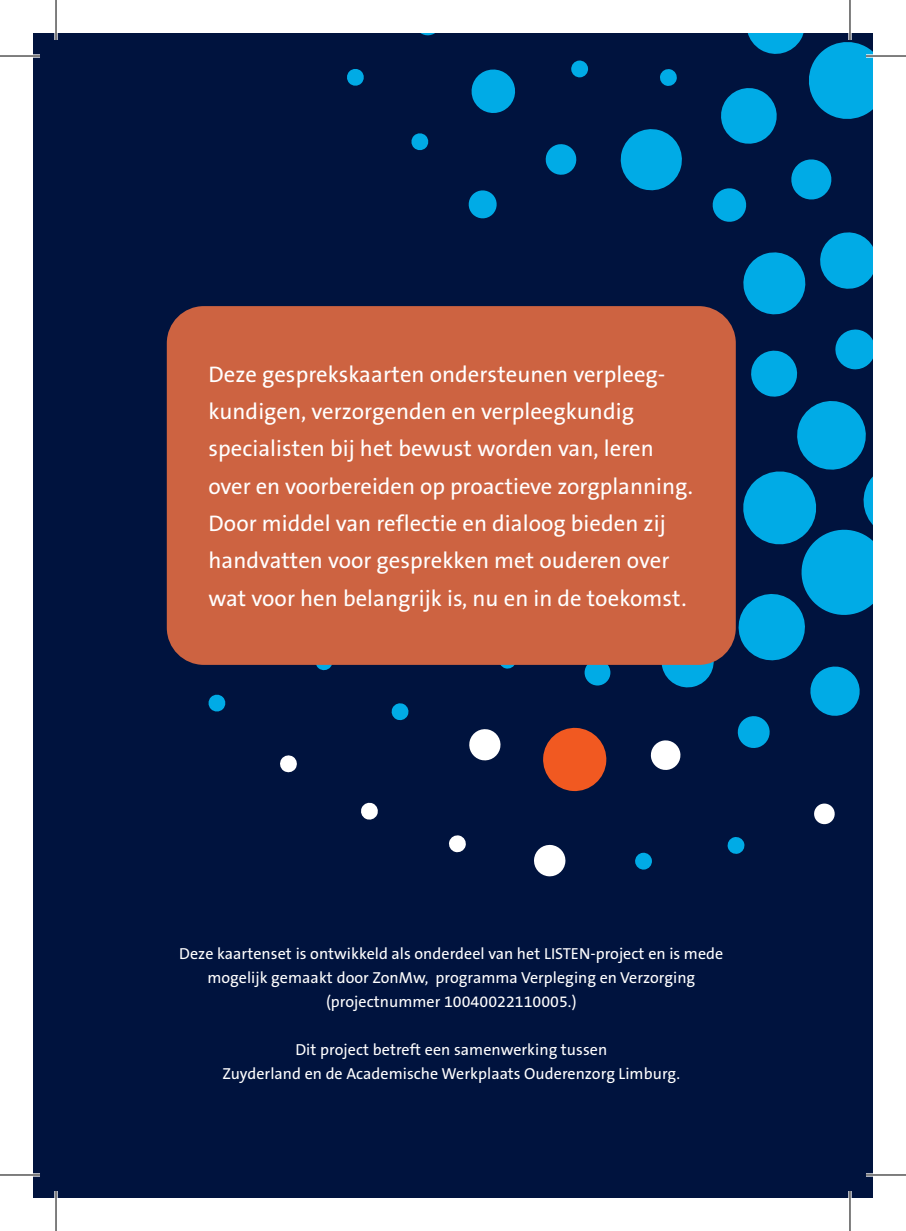




LUISTEREN NAAR HET FLUISTEREN

Gesprekskaarten voor verpleegkundigen, verzorgenden en
verpleegkundig specialisten over proactieve zorgplanning
met ouderen.



Deze gesprekskaarten ondersteunen verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten bij het bewust worden van, leren over en voorbereiden op proactieve zorgplanning. Door middel van reflectie en dialoog bieden zij handvatten voor gesprekken met ouderen over wat voor hen belangrijk is, nu en in de toekomst.

Deze kaartenset is ontwikkeld als onderdeel van het LISTEN-project en is mede mogelijk gemaakt door ZonMw, programma Verpleging en Verzorging (projectnummer 10040022110005.)

Dit project betreft een samenwerking tussen
Zuyderland en de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg.



Comfortabel voelen

Het voeren van levenseindegesprekken begint bij comfortabel voelen. Voor ouderen en hun naasten is het vooral belangrijk dat ze zich veilig, gezien en gehoord voelen in een open en menselijk gesprek.

IN STAAT ZIJN EN IN STAAT VOELEN OM OVER HET LEVENSEINDE TE SPREKEN

Hoe gemakkelijk praat jij zelf over het
levenseinde?

TIPS

- Neem bewust tijd om zelf na te denken over het levenseinde.
- Reflecteer op wat deze gesprekken met jou doen.
- Sta stil bij je eigen waarden, overtuigingen en culturele achtergrond en hoe deze het gesprek beïnvloeden.
- Herken signalen van ouderen en naasten.
- Vraag door bij signalen of twijfels.

WEDERZIJDIG GEVOEL VAN VERTROUWEN ERVAREN

Wanneer voel jij vertrouwen in een
gesprek?

TIPS

- Een vertrouwensrelatie kan het makkelijker maken om een gesprek over het levenseinde te voeren.
- Maak verbinding en bouw vertrouwen op.
- Zie de oudere persoon als mens, niet alleen als patiënt of cliënt.
- Vertrouwen helpt signalen beter begrijpen en maakt open gesprekken makkelijker.

LEREN DOOR TE DOEN

Op welke manier kan een gesprekshulpmiddel of checklist jou belemmeren in een gesprek?

TIPS

- Je hoeft niet alles in één gesprek te bespreken.
- Proactieve zorgplanning hoeft niet beladen te zijn. Praat vooral over het leven, leer je patiënt of cliënt kennen en maak verbinding.
- Ga open en zonder vaste agenda het gesprek in.
- Durf hulpmiddelen ook los te laten.
- Leer van ervaringen in de praktijk.
- Leren door te doen geeft vertrouwen.

AUTHENTIEK EN OPEN GESPREK BEVORDEREN

Noem een voorbeeld waarin een open gesprek
belemmerd werd.

TIPS

- Noem een voorbeeld waarin een open gesprek bevorderd of belemmerd werd.
- Bespreek thema's die voor hen van belang zijn, zonder oordeel en persoonsgericht



Ruimte creëren voor open communicatie

Om een open gesprek over het levenseinde te voeren, is het belangrijk dat hier genoeg ruimte voor is. Je kunt je houding en aanpak afstemmen op het gesprek en op degenen die erbij betrokken zijn. Een open en respectvolle houding is hierbij essentieel.

MEEBEWEGEN MET DE ANDER(EN)

Hoe voelt het voor jou om controle los te laten
in een gesprek?

TIPS

- Ben voorbereid op contact met allerlei mensen, zoals mensen uit de LHBTIQA+ gemeenschap en met verschillende culturele achtergronden.
- Stem het gesprek af op de situatie van de ander en op zijn of haar cultuur, normen, waarden en behoeften.
- Probeer controle en vooraf vastgestelde doelen los te laten.
- Praat op een begrijpelijke manier en een manier die past bij de ander.

BENADERBAAR ZIJN

Vind jij jezelf benaderbaar?
Waarom wel/niet?

TIPS

- Laat empathie, compassie en toegankelijkheid laat zien.
- Oordeel niet en zie de ander als mens.
- Ben nabij, bijvoorbeeld door een hand vast te houden.
- Houd het gesprek het liefst informeel.
- Heb een open houding.
- Maak oogcontact.

EEN RUSTIGE OMGEVING CREËREN

Welke afleidingen ben jij al eens tegengekomen bij een gesprek? Hoe ging je hiermee om?

TIPS

- Laat empathie, compassie en toegankelijkheid zien.
- Beperk afleidingen.
- Ben fysiek op dezelfde hoogte als de ander, voor een gevoel van gelijkwaardigheid en rust. Houd hierbij rekening met culturele voorkeuren.
- Beperk het aantal aanwezigen, als dat past bij de cultuur van de ander.

EERLIJK ZIJN

Welke situatie ben jij tegengekomen waarin het nodig was om direct te zijn?

TIPS

- Ben direct en duidelijk als dat nodig is.
- Doe dit altijd met respect en alleen als dit gepast is in de situatie of cultuur van de ander.
- Laat zien dat je betrouwbaar bent door eerlijk te zijn.

A black and white photograph of an elderly woman with short, light-colored hair, looking upwards and slightly to the right. She is wearing a patterned top and a necklace with a teardrop pendant. The image is decorated with several orange circles of varying sizes, some of which contain text. A large orange circle in the upper left contains the title, and a dark grey rounded rectangle in the lower left contains a subtitle. The right side of the image is also decorated with a vertical column of orange circles of different sizes.

Zintuigen en communicatie- technieken gebruiken

De basis van een levenseindegesprek ligt in
het gebruik van zintuigen en communicatie-
technieken.

AANDACHTIG LUISTEREN

Beschrijf een situatie waarin je merkte dat iemand niet goed luisterde.

TIPS

- Luister goed en probeer te begrijpen wat de ander zegt of juist niet zegt, in plaats van alvast na te denken over de volgende vraag.
- Wees bewust en oprecht aanwezig in het gesprek en gebruik je zintuigen.
- Stel verdiepende vragen om te ontdekken wat er achter de woorden zit die iemand gebruikt.
- Onthoud informatie voor een later gesprek.

NON-VERBALE COMMUNICATIE EN OBSERVATIE

Hoe lees jij lichaamstaal en
gezichtsuitdrukkingen?

TIPS

- Gebruik je zintuigen vanaf het moment dat je de kamer binnenkomt.
- Blijf oprecht en bewust aanwezig en let goed op de omgeving en alle aanwezigen.
- Let op: stemgebruik, lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en de blik in iemands ogen.
- Wees je ook bewust van je eigen non-verbale communicatie.
- Probeer signalen van weerstand te herkennen en deel je observaties.

STILTES LATEN VALLEN

Wat vind jij van stiltes?

TIPS

- Laat bewust stiltes vallen.
- Stilte creëert ruimte voor reflectie en vragen.
- Geef de ander meer ruimte door je eigen ruimte te verkleinen.

INTUÏTIE VERIFIËREN

Durf jij een gesprek te sturen op basis van je intuïtie? Waarom wel/niet?

TIPS

- Soms is een subtiele, bijna onzichtbare aanpak nodig.
- Stem zorgvuldig af op de ander en gebruik je professionele intuïtie (gevoel).
- Probeer aan te voelen waar het gesprek over zou moeten gaan.
- Controleer altijd of jouw intuïtie klopt door dit te bespreken met de ander.

A black and white photograph of two men sitting at a table, laughing heartily. The man on the left is older, with a white beard and glasses, wearing a sweater over a collared shirt. The man on the right is younger, with a beard and glasses, wearing a checkered button-down shirt. They are both holding glasses. The background is blurred, showing what appears to be a window with some foliage outside. The image is decorated with several blue circles of various sizes, some of which contain text.

Gesprekfasen doorlopen

In gesprekken over het levenseinde kunnen meestal vier fasen worden herkend. In elke fase gebruik je je zintuigen, gesprekstechnieken en manieren om ruimte te creëren voor open communicatie.

BALANCEREN TUSSEN FLEXIBILITEIT EN VOORBEREIDING

Hoe bereid jij je voor op een gesprek over
proactieve zorgplanning?

TIPS

- Ben op de hoogte van wie de ander is en waarom het gesprek plaatsvindt.
- Blijf flexibel en laat een vaste aanpak of structuur zo veel mogelijk los.
- Laat de inhoud van het gesprek zo veel mogelijk door de ander te bepalen.
- Introduceer gevoelige onderwerpen het liefst vóór het gesprek.

DE EERSTE STAP ZETTEN

Wat is de meerwaarde van spontane, informele, gesprekken in proactieve zorgplanning?

TIPS

- Voer een formeel (gepland) gesprek bij belangrijke veranderingen of signalen.
- Een informeel gesprek ontstaat meestal spontaan, bijvoorbeeld als je een signaal van de ander oppikt.

OPBOUWEN

Beschrijf een situatie waarin je merkte dat je een gesprek te snel opbouwde.

TIPS

- Start een gesprek rustig en bouw stap voor stap op naar gevoelige onderwerpen.
- Pas het tempo aan op wat de ander aankan en prettig of belangrijk vindt.
- Benadruk dat beslissingen niet direct genomen hoeven te worden en keuzes altijd herzien kunnen worden.
- Zoek een balans tussen informatie verzamelen, informatie geven en het bespreken van angsten en zorgen.

EVALUEREN EN OPVOLGEN

Hoe reflecteer jij zelf op een gesprek?

TIPS

- Vat samen wat er is besproken en controleer of dit klopt.
- Vraag of de ander nog vragen heeft, iets anders wil bespreken of een vervolgspraak wil maken.
- Informeer hoe de ander het gesprek heeft ervaren.
- Moedig de ander aan om samen met een naaste te reflecteren op het gesprek.
- Kom op een later moment terug op het gesprek.



Bewustzijn van inter- professionele samenwerking

Proactieve zorgplanning is een team-inspanning. Dit team bestaat uit andere verpleegkundig professionals, professionals zoals artsen en geestelijk verzorgers, en naasten van de oudere persoon.

INZICHT IN JE EIGEN PROFESSIONELE ROL

Hoe zie jij jouw rol in proactieve
zorgplanning?

TIPS

- Denk regelmatig na over hoe jij je rol in proactieve zorgplanning ziet en heb het hier met collega's over.
- Stel grenzen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld als je onvoldoende kennis hebt over een onderwerp.

INTERPROFESSIELE SAMENWERKING

Met welke professionals kun je samenwerken in proactieve zorgplanning? Hoe doe je dat?

TIPS

- Werk samen met en stem af tussen de verschillende betrokken zorgprofessionals en zorginstellingen.
- Bereid een gesprek samen met een andere zorgprofessional voor en voer het gesprek eventueel samen.
- Reflecteer op een gesprek, samen met een andere zorgprofessional.
- Maak je collega's bewust van hun rol in proactieve zorgplanning.

NAASTEN BETREKKEN

Beschrijf een situatie waarin je merkte dat het belangrijk is om naasten te betrekken in proactieve zorgplanning.

TIPS

- Stel de oudere persoon zo veel mogelijk centraal, maar houd hierbij altijd rekening met cultuur, normen en waarden.
- Probeer inzicht te krijgen in de rol van naasten en betrek hen in het gesprek.
- Moedig de ander aan om samen met zijn of haar naaste te praten over proactieve zorgplanning.
- Let op het welzijn van naasten en bied ondersteuning als dat nodig is.