

IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Handleiding voor dialooggesprekken
met cliënten, familie en medewerkers
in de ouderenzorg





IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Handleiding voor dialooggesprekken
met cliënten, familie en medewerkers
in de ouderenzorg



COLOFON

Auteur: Gabriëlle Verbeek, Artemea

Artemea, bureau voor vraagsturing en innovatie in de zorg, heeft het model leefplan ontworpen voor cliënten in de langdurige zorg. Het experiment met dialoog over vrijheid en veiligheid is onderdeel van de programmaliijn 'Zelfmanagement' van Artemea. Artemea heeft werkvormen over 'vrijheid' en 'veiligheid' ontwikkeld en getest, in samenspraak met bewoners, familie en medewerkers.



LOC Zeggenschap in de Zorg is een netwerk van mensen die zich betrokken voelen bij en zich inzetten voor waarde-volle zorg. LOC vertegenwoordigt 1.300 cliëntenraden in de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, thuiszorg, verpleging & verzorging, verslavingszorg en welzijn. LOC heeft een landelijk project "Zorg voor leven in vrijheid" gestart waarin voor de langdurige zorg wordt gewerkt aan dialoog over de thema's vrijheid en veiligheid.



Zorggroep Accolade is de organisatie waarin het experiment met vrijheid en veiligheid heeft plaatsgevonden. Bewoners, medewerkers, familieleden van De Wijngaard hebben actief meegewerkt aan dit traject, evenals de Raad van Bestuur en de cliëntenraden van Zorggroep Accolade.

TEKST EN ONTWIKKELING DIALOOGMETHODIEK Artemea
VORMGEVING EN PRODUCTIE Zorgt Communicatie,
www.zorgtcommunicatie.nl

December 2015

INHOUD

1. Achtergrond thema Vrijheid en veiligheid

2. Voorbereiding en inbedding

- 2.1 Randvoorwaarden
- 2.2 Introductie en voorbereidingen
- 2.3 Participatie van betrokken groepen

3. In dialoog met elkaar

- 3.1 Het gesprek met bewoners/cliënten
 - 3.1.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor u?
 - 3.1.2 Werkvorm Boom van Vrijheid en Veiligheid
 - 3.1.3 Werkvorm Veiligheid en vrijheid in mijn (zorg)leefplan
- 3.2 Dialoog met familie/cliënten in groepsverband over vrijheid en veiligheid
 - 3.2.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor u?
 - 3.2.2 Werkvorm Boom van Vrijheid en Veiligheid
- 3.3 Het gesprek met professionals
 - 3.3.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor mij?

4. Vrijheid en veiligheid in praktijk

- 4.1 Voorbeelden
- 4.2 Van dialoog naar actie
- 4.3 Aanpassen van werkwijze
- 4.4 Cultuur van vrijheid en veiligheid

INHOUD

5. Verdere links en informatie

Bijlage A

Werkvorm Vragenset voor cliënten/verwanten

Bijlage B

Werkvorm Vragenset voor professionals

Bijlage C

Werkvorm Boom van Vrijheid en Veiligheid

Bijlage D

Werkvorm Veiligheid en vrijheid in het zorgleefplan

1

ACHTERGROND THEMA VRIJHEID EN VEILIGHEID

Van maatregel naar gesprek

“Wij bepalen wie in de tillift gaat, ook als iemand dat niet wil. Meneer Willemse is het er niet mee eens. Wij leggen dit op, voor de veiligheid van ons team.”
medewerker

Medewerkers, familieleden en cliënten in zorginstellingen worden regelmatig geconfronteerd met moeilijk gedrag van cliënten. Of gedrag waardoor cliënten een gevaar voor zichzelf of hun omgeving kunnen zijn. Soms wordt gekozen voor het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, in het belang van de veiligheid bewoner of de medewerkers. De bewoner die dreigt uit bed te vallen krijgt een bedhek. Er zijn plukpakken om mensen te verhinderen om zichzelf te krabben.

Uit onderzoek blijkt dat ongewenst gedrag dan niet altijd vermindert. Veel mensen raken gefrustreerd als zij in hun vrijheid beperkt worden. Zij worden onrustiger. De bewoner die bedhekken bedreigend vindt, probeert erover heen te kruipen en is juist dan 'valgevaarlijk'. De bewoonster die een 'plukpak' krijgt, wordt angstiger en trekt zich verder terug. De kwaliteit van hun leven neemt zichtbaar af. Ook bewoners met lichamelijke problematiek hebben wel te maken met belemmeringen op het gebied van vrijheidskeuzes. Bijvoorbeeld doordat zij niet zelf naar buiten kunnen. Hierdoor zijn zij minder vrij dan zij misschien zouden willen.

Medewerkers zijn op het gebied van het bieden van optimale vrijheid voortdurend bezig om goede keuzes en afwegingen te maken. Hoe kun je zorgen voor iemands vrijheid? Wanneer is het nodig om iemand te beschermen, bijvoorbeeld tegen vallen? Niemand die in de zorg werkt wil dat cliënten zich ongelukkig voelen. Medewerkers in de zorg willen goede zorg bieden.

Nieuwe wetgeving op komst

Ook de wetgever erkent het belang van een andere benadering. De nieuwe wet Zorg en dwang heeft als uitgangspunt 'Nee, tenzij'. Dat wil zeggen dat vrijheidsbeperking, of 'onvrijwillige zorg' zoals het in deze wet heet, in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel. Valgevaar wordt bijvoorbeeld niet gezien als ernstig nadeel en is dus geen reden meer om vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen.

Er moeten andere preventieve maatregelen worden getroffen om vallen te voorkomen. De wet benadrukt dat onvrijwillige zorg een allerlaatste

optie is. De wet gaat uit van een getrappt zorgmodel. Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden voor de onvrijwillige zorg, dient er meer (externe) deskundigheid ingeschakeld te worden om mee te denken. Kernpunt in de wet is dat er gesprek dient plaats te vinden met de bewoner/cliënt en, als dat niet mogelijk is, met de verwanten. In dat gesprek gaat het niet alleen om maatregelen, maar ook om het zoeken naar alternatieven.

Vrijheid en veiligheid zijn persoonlijk

*“A Is ik me vrij
voel, ben
ik meer mens.”*
cliënte GP

Het gevoel van vrijheid en veiligheid blijkt persoonlijk te zijn. Bedekken zijn voor de ene persoon angstaanjagend, want zij ervaart deze als een vorm van gevangenis. Een andere persoon ervaart ze juist als veilig en geborgen.

Mensen verschillen sterk op hun opvattingen over wat vrijheid en veiligheid voor hen betekent. Het is belangrijk om deze opvattingen te kennen. Daarmee kan beter worden ingespeeld op de behoefte van cliënten om zoveel mogelijk vrij én veilig te zijn.

Werken aan vrijheid en veiligheid versterkt de regie

*“Ik voelde me niet vrij. Hier
moet alles voor je gedaan
worden wat ik altijd zelf deed.
Maar er is misschien meer
mogelijk dan ik denk.”*
bewoner somatiek

Dagelijkse afhankelijkheid van zorg kan hospitalisatie geven. De cliënt wordt passief en gaat zich steeds onvrijer voelen. Gesprek over vrijheid en veiligheid doorbreekt dit patroon. Door opvattingen van cliënten serieus te nemen en mogelijk te maken wordt de eigen regie aangesproken.

Een handleiding om het gesprek te voeren

Deze handleiding is gebaseerd op een experiment van LOC en Artemea in het project 'Zorg voor leven in vrijheid'. In zorgorganisatie Accolade hebben we werkvormen geïntroduceerd waarmee het gesprek over veiligheid en vrijheid gevoerd werd. De werkvormen zijn uitgebreid uitgetest. Zij werden ontwikkeld met mensen in het proces (organisch) voor mensen met dementie en somatische zorg.

Voor wie?

De handleiding is voor mensen die in een zorgorganisatie dialoog-gesprekken over vrijheid en veiligheid helpen voeren. Dit kunnen zorgmedewerkers zijn, leidinggevend, stafmedewerkers en ondersteuners van teams of cliëntondersteuners.

2

VOORBEREIDING EN INBEDDING

Dialogoog over 'vrijheid' en 'veiligheid' is niet eenvoudig. Het zijn grote onderwerpen. Tegelijk gaat het om dagelijkse situaties. Het is belangrijk dat het gesprek onderdeel is van leven en werken in de zorg en niet iets dat hier los van staat. We bespreken hier de praktische kant, als je een dialooggesprek voert. Waar moet je rekening mee houden? Wie ga je betrekken?

2.1 Randvoorwaarden

Randvoorwaarden voor dialooggesprekken zijn de volgende:

- **Tijd:** voldoende tijd voor het gesprek, inclusief de voorbereiding ervan
- **De juiste plek:** een locatie/ruimte die passend is en waarin mensen vrij voelen zich te uiten
- **Goede introductie:** waarom wordt het gesprek gehouden?
- **Betrokkenheid** van degenen met wie het gesprek gevoerd wordt en die na afloop wat kunnen doen met de uitkomsten
- **Vorbereiding** van het gesprek: praktische zaken
- **Draagkracht:** een aantal mensen dat in een zorgorganisatie samen zorgt voor een proces om de gesprekken te (laten) voeren en die hierbij zo nodig steun geven.

Tips

- Het is voor een goed draagvlak aan te bevelen om een praktische werkgroep te starten met hierin vertegenwoordigers van de zorg, de cliënten(raad), het management en zo nodig een ondersteuner/facilitator.
- Werk aan kleinschalig verbeterprojecten, waarbij het eigenaarschap zo dicht mogelijk bij cliënten, verwanten en medewerkers ligt.
- Betrek de Raad van Bestuur en leg de relatie met de visie van de organisatie op zorg.

2.2 Introductie en voorbereidingen

Belangrijk bij de introductie van dialooggesprekken is een helder doelstelling. Hoewel de thema's vrijheid en veiligheid voor vrijwel iedereen herkenbaar zijn, is het nodig om aan te geven waarom deze besproken worden. En ook: wat men hiermee wil bereiken. Het is zinvol hier vooraf zelf over na te denken. Bijvoorbeeld aan de hand van de volgende vragen:

- Wat maakt dat we dit **nu** willen bespreken?
- Wat hebben we eerder al gedaan, op dit gebied?
- Hoe denken we zelf over vrijheid en veiligheid, bij de zorg die we hier geven?
- Wat zouden we graag beter willen weten, van bewoners, verwanten en van elkaar?
- Past zo'n gesprek bij ons eigen idee van eigen regie en ondersteunen van cliënten?

Tips

- Bekijk vooraf ook concreet hoe het staat met vrijheid en veiligheid aan de hand van cijfers over inzet middelen en maatregelen. Hoe tevreden zijn jullie hierover?
- Geef na afloop van de kleinschalige verbetertrajecten feedback terug aan de teams waaruit blijkt wat resultaten zijn.
- Laat nieuwe cijfers zien over (minder) middelen en maatregelen, maar ook uitspraken van bewoners/familie over veranderingen die zij ervaren.

2.3 Participatie van betrokken groepen

Als het gaat om 'vrijheid en veiligheid' in de zorg zijn er verschillende groepen betrokken:

- **De cliënten**, die overigens erg kunnen variëren in situatie en behoefte wat betreft vrijheid en veiligheid. Mensen met ernstige lichamelijke aandoeningen ervaren vaak belemmeringen in beschikbare energie en mobiliteit. Mensen met cognitieve aandoeningen kunnen behoefte hebben aan een specifieke omgeving, qua sfeer en rust.
- **De verwanten**, die hun eigen opvattingen hebben over vrijheid en veiligheid en die hun familielid kennen van vroeger. Zij kunnen veel vertellen over wat voor deze persoon vroeger van belang was. Daarnaast kunnen zij mogelijk meewerken om persoonlijke wensen te helpen realiseren.
- **De directe zorgverleners**, meestal medewerkers die de dagelijkse zorg en ondersteuning geven aan de cliënten. Soms hebben zij ook te maken met eigen gevoelens van onveiligheid of onvrijheid, bijvoorbeeld als cliënten agressief gedrag vertonen.
- **Behandelaars**, waaronder artsen, paramedici, die iets meer op afstand staan. Vanuit hun eigen disciplines dragen ze bij aan een zo goed mogelijke behandeling. Ook hebben behandelaars eigen wettelijke taken en verantwoordelijkheden voor vrijheid en veiligheid.
- **Faciliterende diensten**, zoals technische diensten, huishoudelijke ondersteuning en voeding.
- **Het management**, dat verantwoordelijk is voor visie op kwaliteit van zorg, kwaliteit van leven, waaronder ook het zoveel mogelijk realiseren van persoonlijke waarden van cliënten.

Eigenlijk hebben alle groepen invloed op de ervaren vrijheid en veiligheid.

Tips:

- Maak het onderwerp 'vrijheid en veiligheid' bespreekbaar bij elke groep.
- Vraag of er bereidheid is om dit met cliënten te bespreken om te werken aan verbeteringen.
- Zoek in elke groep een drager van het project voor de werkgroep
- Laat voorbeelden zien die duidelijk maken wat werken aan vrijheid en veiligheid kan opleveren. Dat steekt aan!

3

IN DIALOOG MET ELKAAR

“Voor mij is belangrijk dat er geen beslissingen over me zijn waar ik buiten sta. Keuzes maken vind ik best moeilijk. Daar heb ik tijd voor nodig. Als die tijd er is, voel ik me veilig.” cliënte

In dit hoofdstuk staan verschillende gespreksvormen beschreven. Er is keus nodig. Een gespreksvorm moet passen bij de doelgroep en de persoon voor wie deze gebruikt wordt.

Voor elk dialooggesprek gelden de volgende vragen:

- Wie nodigen we uit?
- Hoe lang gaat het gesprek duren?
- Wat is de juiste plek?
- Wat is een goed tijdstip?
- (Hoe) leggen we de uitkomst vast?

3.1 Het gesprek met bewoners/cliënten

“Ik voel me veilig als er iemand van de zorg in de buurt is. Als ik naar het toilet ga, wil ik dat ze komen als ik klaar ben”. bewoonster verpleeghuis

Dialoog met cliënt over vrijheid en veiligheid

In een persoonlijk gesprek met de cliënt wordt besproken wat 'leven in vrijheid' voor deze cliënt inhoudt. Wat betekent dit in het dagelijks leven? Hoe kan tegemoet gekomen worden aan wat deze cliënt belangrijk vindt?

Doel

Het doel van dit onderdeel is cliënten, hun naasten en medewerkers te helpen om vanuit hun eigen waarden een gesprek over 'leven in vrijheid en veiligheid' met elkaar te voeren.

Door wie en met wie?

Het gesprek met bewoners/cliënten kan gedaan worden door zorgverleners of eventueel door verwanten of in combinatie met elkaar.

Beschikbare werkvormen

Voor dit gesprek zijn drie werkvormen beschikbaar. Afhankelijk van de situatie kun je er eentje uitzoeken. Of liever: laat je de bewoner/cliënt bepalen wat voor hem of haar de beste gespreksvorm is. De ene persoon houdt van structuur in het gesprek. De ander geeft de voorkeur aan meer open gesprek.

3.1.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor u?

De werkvorm

Deze werkvorm, in bijlage A, bestaande uit kaartjes met vragen over thema's vrijheid en veiligheid, in twee kleuren. De kaartjes kunnen voor één of beide thema's tegelijk worden gebruikt. Belangrijk is dat er een gesprek met de cliënt/bewoner op gang komt. De kaartjes zijn daarvoor geen doel op zich, maar een hulpmiddel. Het is handig om ze vooraf even uit te knippen of te snijden met een snijmachine. En er stapeltjes te maken (elastiekje erom).



Werkwijze

Leg het om te beginnen het doel van het gesprek uit.

Je legt de kaartjes één voor één voor of leest ze op. Cliënten met veel eigen regie nemen zelf de stapel kaartjes en maken hun eigen keus. Je kunt mensen vragen om er de vragen uit te halen die hen erg aanspreken. Als de cliënt dit net kan doen, help je, bijvoorbeeld door de vragen om beurten voor te lezen. Als een vraag niet bij de persoon past, leg deze dan weg. Het kan zijn dat er spontaan nieuwe vragen komen die beter passen. Maak daar gebruik van.

Tijdsduur

¼ tot 1 uur, afhankelijk van persoon en situatie.

Tips

- Zorg voor papier om de uitkomst vast te leggen, op een eenvoudige manier.
- Vraag naar wat het belangrijkste is, zoek samen wat voor iemand de essentie van zijn of haar vrijheid en veiligheid is.
- Vraag zo nodig naar voorbeelden om dit duidelijk te krijgen.
- Luister en vat samen.

3.1.2 Werkvorm Boom van Vrijheid en Veiligheid

Tips

- Vraag door op wat het belangrijkste is, zoek samen wat voor iemand de essentie van zijn of haar vrijheid en veiligheid is.
- Vraag zo nodig naar voorbeelden om dit duidelijk te krijgen.
- Laat het ook even stil zijn, zonder dat je iets vraagt. Zodat de cliënt tijd heeft om na te denken.
- Noem op wat de cliënt verteld heeft en moedig aan: "Is er nog iets anders belangrijk voor u?"

De werkvorm

De 'Boom voor vrijheid en veiligheid' is een open creatieve werkvorm. Je ziet een wensboom met open ruimtes in de bladeren. In die bladeren worden wensen opgenomen. De boom heeft een gedeelte voor uitspraken over 'vrijheid' en een deel voor wensen wat betreft 'veiligheid'.

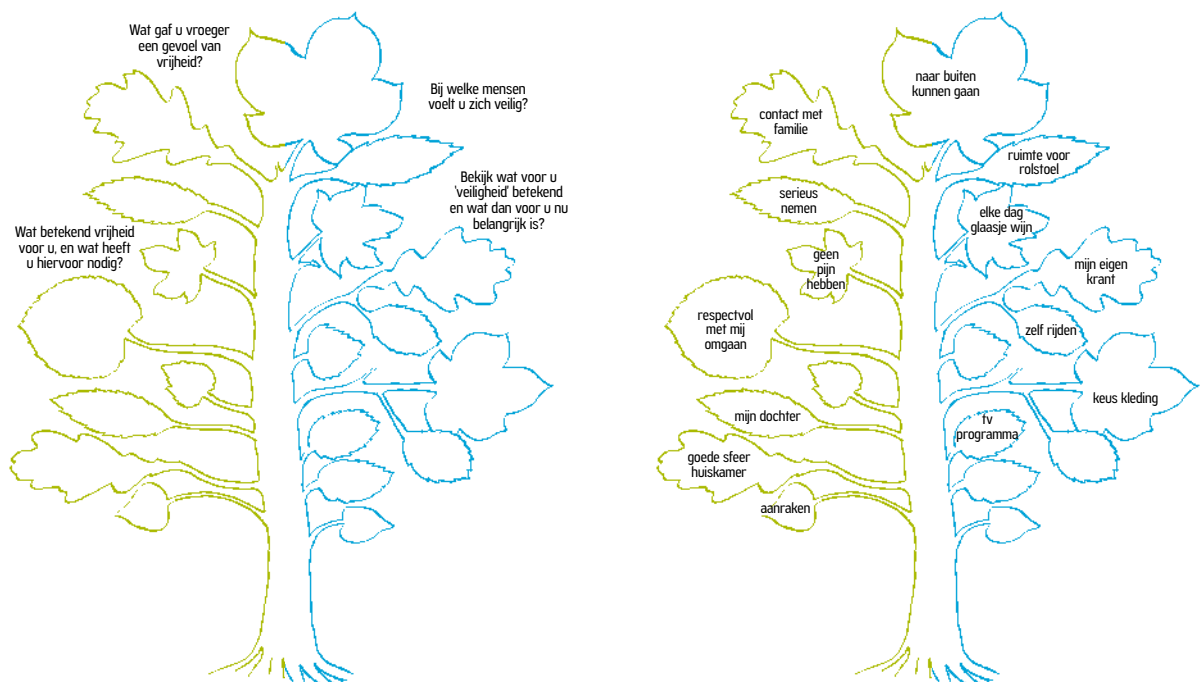
De werkvorm is prettig voor mensen die gevoelig zijn voor beeldvormen en die minder houden van voorgestructureerde lijsten. In bijlage C van deze handleiding is de Boom voor vrijheid en veiligheid op A4 formaat beschikbaar.

Werkwijze

Tijdsduur ca half uur. Leg het doel van het gesprek uit.

Laat de cliënt/bewoner de wensboom invullen, als het kan zelfstandig en anders met ondersteuning. Je kunt beginnen met enkele startvragen. Zoals: "Wat gaf u vroeger een vrij gevoel?" "Bij welke mensen voelt u zich veilig?"

Laat daarna de bewoner zoveel mogelijk zelf associëren over wat vrijheid en veiligheid betekent. Maak gebruik van spontane invallen. Als de wensboom gevuld wordt, vraag dan naar relaties van het ene blaadje naar het andere. Als de bewoner het bijvoorbeeld vervelend vindt om opgesloten te zitten, waar wil hij dan graag naar toe kunnen om zich vrij te voelen?



3.1.3 Werkvorm Veiligheid en vrijheid in mijn (zorg)leefplan

Tips

- Als het gesprek teveel is voor één keer: knip het op en behandel één of twee leefdomeinen per keer.
- Begin met vragen over 'omgeving', dit is een vrij neutraal domein.
- Kijk of er wensen zijn die ook op een ander domein invloed hebben. Contacten die belangrijk zijn voor het gevoel van veiligheid hebben misschien te maken met de behoefte om bij iemand op bezoek te gaan, wat weer met 'vrijheid' te maken heeft.

De werkvorm

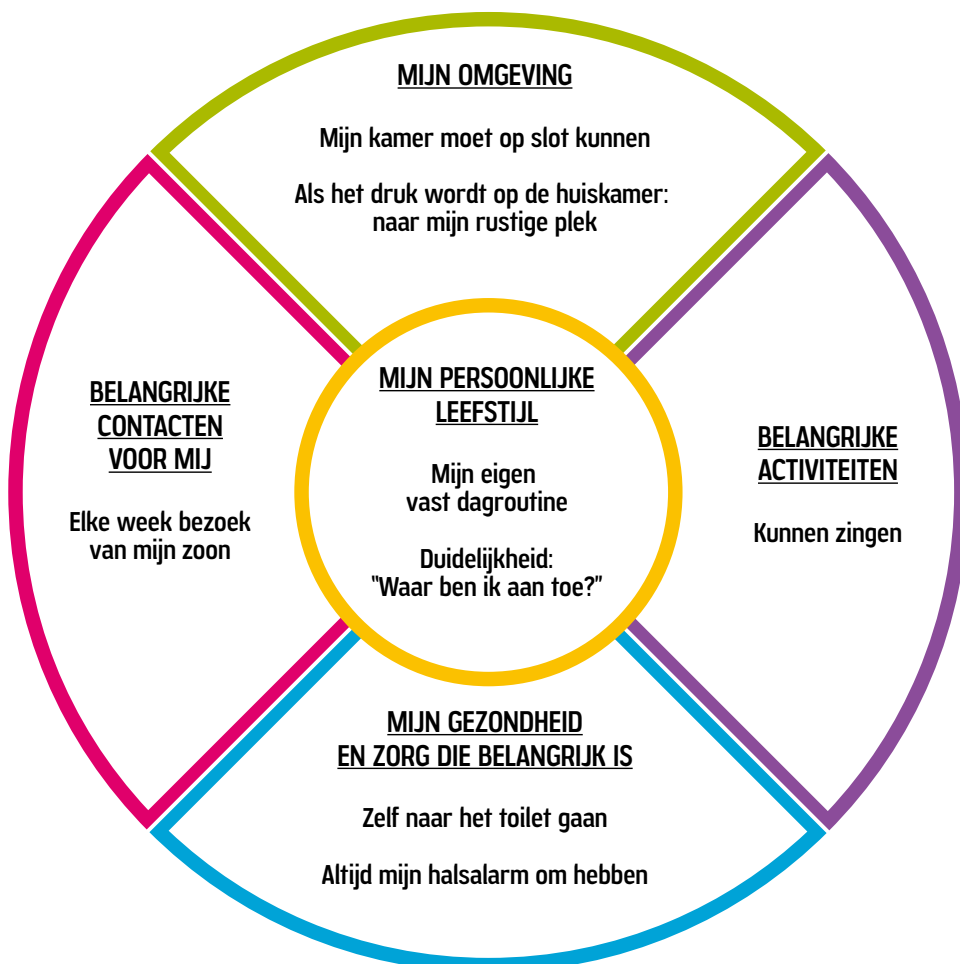
Deze is te vinden in bijlage D. Het is een half-open werkvorm bestaande uit de 'schijf van vijf' met 5 leefdomeinen. Er zijn startvragen opgenomen om de wensen wat betreft vrijheid en veiligheid te bespreken, per leefdomein.

Werkwijze

Tijdsduur een half tot één uur. Leg het doel van het gesprek uit. Vul de schijf van 5 in tijdens een gesprek met bewoner/ familie. Liefst met de bewoner. Mocht dat niet kunnen, dan met familie. Als de bewoner niet kan communiceren en er ook geen verwanten zijn, benut dan de vragen voor observatie tijdens je dienst,

Noteer wat iemand zelf zegt, voelt of aangeeft. Voorbeeldvragen en aandachtspunten zitten voorin de werkvorm. Eigen creativiteit is prima! Bedenk ook eigen vragen tijdens het gesprek.

Probeer het plaatje voor de bewoner helder te krijgen. Betrek zo nodig collega's in en buiten je team.



Schijf van 5 'Levensgebieden'
in het Leefplan

3.2 Dialoog met familie/cliënten in groepsverband over vrijheid en veiligheid

Dialoog in groepen over vrijheid en veiligheid

In een groepsgesprek worden besproken wat 'leven in vrijheid en veiligheid' voor cliënten of familie betekent.

Doel

In het gesprek binnen een groep bewoners kunnen mensen met elkaar uitwisselen en ontdekken wat zij vrijheid en veiligheid vinden. Vertellen aan elkaar levert ontdekkingen op. Soms kunnen mensen met eenzelfde wens spontaan besluiten om daar iets mee te doen.

Als het gesprek met familieleden plaatsvindt, vertellen de familieleden eerst hoe zij zelf tegen vrijheid en veiligheid aankijken. Vervolgens hoe zij dat voor de cliënten zien. Door de uitwisseling wordt het gemeenschappelijke zichtbaar. Dit groepsgesprek versterkt de bewustwording bij familie over het onderwerp. Zij kunnen daarna beter de cliënt steunen om het thema in kaart te brengen.

Beschikbare werkvormen

Er zijn twee werkvormen beschikbaar, het Vragenspel en de Boom van Veiligheid en Vrijheid.

3.2.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor u?

Deze gespreksvorm is geschikt voor grotere groepen van 10 tot ca 100 personen op familieavond en/of bewoners/cliëntenbijeenkomsten.

De werkvorm

Deze werkvorm bestaat uit kaartjes met vragen over thema's vrijheid en veiligheid, in twee kleuren. Het is dezelfde gespreksvorm als in 3.1.1, met vragenset in bijlage A, maar dan voor groepen. De kaartjes kunnen voor één of beide thema's tegelijk worden gebruikt. Belangrijk is dat er een gesprek met de groep op gang komt. De kaartjes zijn daarvoor een hulpmiddel.

Opzet programma

1. Opening en welkom
2. Doel gesprek
3. Kennismaking deelnemers
4. Brainstorm met gespreksvorm in 2- of 3-tallen
5. Nabespreking samen: wat komt hieruit? Wat is het gemeenschappelijke?
6. Ideeën voor realisatie van wensen
7. Afronding
8. Vervolgafspraken
9. Informeren andere betrokkenen

Werkwijze

Zorg vooraf voor een rustige omgeving, waarin weinig afleiding is (binnenlopende mensen, geluid).

Leg het doel van het gesprek uit. Deel de groep op in groepjes van twee tot drie personen. Geef elk groepje een set kaartjes. De kaartjes kunnen door de deelnemers om beurten getrokken worden en aan elkaar gegeven worden. Het is ook mogelijk om als alternatief mensen te vragen of er de vragen uit te halen die hen het meest aanspreken.

Als een vraag niet bij de persoon past, leg deze dan weg. Het kan zijn dat er spontaan nieuwe vragen komen die beter passen. Maak daar gebruik van.

Tijdsduur

¼ uur inleiding en kennismaking, ca ¾ uur gesprek met nabespreking 15 minuten.

Tips

- Zorg voor voldoende kaartjes (per 2 tot 3 deelnemers een setje).
- Leg op een flap-over de groepsdiscussie vast, met steekwoorden.
- Vraag door op wat het belangrijkste is voor de mensen in de groep, zoek samen wat de essentie van vrijheid en veiligheid is.
- Vraag zo nodig naar voorbeelden om dit duidelijk te krijgen.
- Maak bij groeps gesprekken met familieleden onderscheid in wat men voor zichzelf belangrijk vindt en wat men voor de bewoners/cliënten belangrijk vindt.
- Let op verstaanbaarheid! Sommige deelnemers hebben moeite om elkaar te horen. Zorg vooraf dat zij een goede plek hebben (naast jou) of praat hen even bij.
- Luister en vat af en toe het gesprek samen.

3.2.2 Werkvorm Boom van Vrijheid en Veiligheid

Deze gespreksvorm is geschikt voor kleinere groepen van 5 tot ca 20 personen op huiskameroverleg of familieavond of andere kleinschalige cliëntenbijeenkomsten.

Opzet programma

1. Opening en welkom
2. Doel gesprek
3. Kennismaking deelnemers
4. Brainstorm met Wensboom
5. Nabespreking
Wat is het gemeenschappelijke?
6. Ideeën voor realisatie van wensen
7. Afronding
8. Vervolgafspraken
9. Informeren andere betrokkenen

De werkvorm

Dit is een open creatieve werkvorm (bijlage C) bestaande uit wensboom met open ruimtes in de bladeren, waarin wensen kunnen worden opgenomen. De boom heeft een gedeelte voor 'vrijheid' en een deel voor wensen wat betreft veiligheid. De werkvorm is prettig voor groepen mensen die gevoelig zijn voor beeldvormen en die minder houden van voorgestructureerde lijsten. De werkvorm stimuleert de creativiteit in groepsverband en is geschikt als manier van brainstormen..

Werkwijze

Zorg vooraf voor een rustige omgeving, waarin weinig afleiding is (herrie, binnenlopers). Hang vooraf de wensboom goed zichtbaar op of teken deze op een flap-over. Leg het doel van het gesprek uit. Voer een open gesprek over vrijheid en/of veiligheid. Laat de deelnemers vertellen over hun opvattingen. Je kunt op een tweede flap-over enkele startvragen zetten. Zoals: "Wat vindt u hier prettig, als het gaat om veiligheid?" "Wat geeft u / uw familielid een gevoel van vrijheid?" Maak gebruik van spontane invallen en stimuleer het gesprek. Als de wensboom gevuld wordt, vraag dan naar relaties van het ene veld (blaadje) naar het andere.

Tijdsduur

Ca 1 uur.

Tips

- Start met het vragen naar voorbeelden van vrijheid en veiligheid op deze afdeling.
- Stimuleer het aandragen van andere voorbeelden die afwijkend zijn, hoe meer verschillende ervaringen, hoe beter het beeld!
- Zoek samen wat de essentie van vrijheid en veiligheid is.
- Maak bij groeps gesprekken met familieleden onderscheid in wat men voor zichzelf belangrijk vindt en wat men voor het bewoners/cliënten belangrijk vindt.
- Vraag naar eigen betrokkenheid bij realisatie wensen. Kunnen mensen iets bijdragen?
- Let op verstaanbaarheid! Sommige deelnemers hebben moeite om elkaar te horen. Zorg vooraf dat zij een goede plek hebben of praat hen even bij.
- Luister goed en vat het gesprek samen.

3.3 Het gesprek met professionals

Dialogoog met professionals over vrijheid en veiligheidsbeleving

In dit onderdeel ligt de nadruk op de relatie en dialoog van professionals, zowel onderling als met cliënten en hun naasten.

Doel

Primair: bewustwording versterken. Doelstelling is in kaart te brengen welke opvattingen er bij professionals leven als het gaat om de veiligheid en veiligheid. En welke onderwerpen aandacht nodig hebben in de zorg die door hen wordt geleverd.

3.3.1 Vragenspel Wat betekent vrijheid en veiligheid voor mij?

“**A**ls je bezig bent op de slaapkamers heb je geen zicht hebben op wat er in de huiskamer gebeurt. Een bewoner kan een andere bewoner (in een rolstoel) eruit duwen en wegzetten. Het is belangrijk dat bezoekers ons waarschuwen, als we alleen zijn.”

medewerker zorgteam

De werkvorm

Deze werkvorm (bijlage B) bestaande uit kaartjes met vragen over thema's vrijheid en veiligheid, in twee kleuren, toegespitst op zorgprofessionals. De kaartjes kunnen voor één of beide thema's tegelijk worden gebruikt. Het is handig om ze vooraf even uit te knippen of te snijden met een snijmachine en stapeltjes te maken (elastiekje erom). Belangrijk is dat er een gesprek met de groep op gang komt. De werkvorm kan goed worden toegepast ter voorbereiding van een traject om bij eigen bewoners gesprekken te voeren over 'vrijheid' en 'veiligheid'. Het versterkt de reflectie bij medewerkers, over beide thema's. Zij worden zich meer bewust van hun eigen opvattingen. Het thema gaat 'leven', omdat de relatie gelegd wordt met de eigen situatie.

"Je wordt je weer even goed bewust van hoe belangrijk het voor mensen is om vrij te zijn. Voor mij is vrijheid dat ik mezelf kan zijn. Dat ik me kan uiten. Natuurlijk is dat voor sommige bewoners hier ook belangrijk."



Opzet programma

1. Opening en welkom
2. Doel gesprek
3. Brainstorm met gespreksvorm in 2- of 3-tallen
4. Nabespreking samen: wat komt hieruit? Wat is het gemeenschappelijke?
5. Hoe zou dit voor onze bewoners en cliënten zijn?
6. Wat willen we graag van onze bewoners en cliënten weten?
7. Voorbereiding gesprek met eigen cliënten
8. Vervolgafspraken

Werkwijze

Door teamleiders of coaches/gespreksleiders. Leg het om te beginnen het doel van het gesprek uit.

Deel de groep op in groepjes van 2 tot 3 personen. Geef elk subgroepje een set kaartjes. De kaartjes kunnen door de deelnemers om beurten getrokken worden en aan elkaar gegeven worden. Het is ook mogelijk om als alternatief mensen te vragen of er de vragen uit te halen die hen het meest aanspreken. Als een vraag niet bij de persoon past, leg deze dan weg. Het kan zijn dat er spontaan nieuwe vragen komen die beter passen. Maak daar gebruik van.

Tijdsduur

¼ uur inleiding en kennismaking, ca ¾ uur gesprek met nabespreking 15 minuten.

Tips

- Zorg voor voldoende kaartjes (per 2 tot 3 deelnemers een setje)
- Leg op een flap-over de groepsdiscussie vast
- Zoek samen wat de essentie van vrijheid en veiligheid is
- Vraag hoe men dit voor de eigen bewoners/cliënten ziet. Zijn er verschillen?
- Maak mensen nieuwsgierig naar hoe cliënten/bewoners het ervaren
- Luister en vat samen
- Sta open voor de werksituatie van medewerkers en zoek samen oplossingen

4

VRIJHEID EN VEILIGHEID IN PRAKTIJK

4.1 Voorbeelden

Uit het gesprek met mensen over vrijheid en veiligheid komen allerlei uitspraken en persoonlijke behoeften.

“Onveilig is voor mij dat de receptie niet bemand is.”

“Ik vind het belangrijk dat in geval van nood er iemand komt.”

“Het contact met de zorg moet goed zijn. Als ik me vertrouwd voel, als ik ze ken, dan voel ik me veilig.”

Uitspraken over vrijheid kunnen gaan over goed contact met mensen, maar bijvoorbeeld ook over het activiteiten en zelf kunnen beslissen wat er gebeurt.

- Ik wil elke avond TV kunnen kijken
- Ik wil zelf bepalen wat ik eet of drink
- Vrijheid is mijn eigen krant hebben en lezen
- Voor mij is het belangrijk dat ik met mijn bezoek naar het restaurant kan
- Ik zou graag nog een studie willen doen

Voor nogal wat bewoners van een verpleeghuis blijkt de eerste fase van een nieuw verblijf onzeker te zijn en gevoelens van angst te geven. De manier waarop zij zich opgevangen voelen, maakt veel uit.

“Ik voelde me eerst niet prettig hier. Het was allemaal vreemd voor me. Ik kende niemand. Nu ben ik er doorheen. Ze zijn lief en warm hier, en het zijn vaste mensen. Dat is belangrijk voor me.”

4.2 Van dialoog naar actie

Het gesprek begint met goede vragen stellen en vooral luisteren naar de antwoorden. Daarna komt natuurlijk de vraag wat te doen met de behoeften op het gebied van vrijheid en veiligheid. Wie kan actie ondernemen? Wat kan en wil de cliënt zelf? Kan de omgeving bijdragen? Wat ligt bij de zorgverlening? Voor sommige behoeften is goede samenwerking met elkaar nodig.

“Schilderen is mijn lust en mijn leven. Heeft wat gedoe gehad met facilitaire dienst die last had van de verfspatten in mijn kamer. De zorg hielp me erbij. Maar dit is waar ik me vrij in voel. Ik schilder de beelden van de reizen die ik heb gemaakt. In mijn kamer kan ik dat nu doen.”

Een bewoner van een verpleeghuisafdeling geeft aan dat voor zijn gevoel van vrijheid belangrijk is om 'weg te kunnen'. Hij heeft een elektrische rolstoel maar gebruikt die niet meer. In gesprek met de medewerkers wordt gezocht naar oorzaken en oplossingen. Heeft de cliënt erg last van pijn? Ziet hij teveel risico als ze de rolstoel gebruikt? Hij geeft aan dat hij vast komt te zitten en dat bedreigend vindt.

Uiteindelijk wordt in overleg met cliënt besloten dat hij gebruik kan maken van een speciale fiets, waarin hij samen met een medewerker naar buiten kan, om te rijden. De aanwezigheid van de medewerker geeft een gevoel van veiligheid waardoor de bewoner de stap weer durft te maken.

4.3 Aanpassen van werkwijze

*“Je moet eerder beginnen met het gesprek hierover. We zeggen tegen nieuwe bewoners: rust eerst maar eens lekker uit van de overgang. In plaats van dat we mensen helpen om hun activiteiten te behouden. Ze zijn het na een maand hier gewoon kwijt hoe ze vroeger leefden.”
zorgmedewerker*

*“Een dichte deur geeft een gevoel van opgesloten zijn. Life events van mensen zijn belangrijk. Bijvoorbeeld mensen die in de oorlog opgesloten zaten.”
arts*

Er zijn verschillende manieren om de uitkomsten van de dialoog over vrijheid en veiligheid te vertalen naar werkwijzen van zorgverleners in de praktijk.

Aanpassen van de intake, het eerste gesprek

In het eerste contact tussen zorgverlener of organisatie en de cliënten met eventueel de familie is er al goed gesprek te voeren over vrijheid en veiligheid. Het is belangrijk om er niet mee te wachten tot een cliënt al weken in een zorginstelling woont.

ADVIES is om in de intake vragen op te nemen over de betekenis van vrijheid en veiligheid. Dat kan met gerichte vragen (vragenspel) of wensboom.

Aanpassen van bouw en inrichting

De omgeving kan cliënten beperkingen geven die onnodig zijn. Met bouwkundige aanpassingen zijn oplossingen mogelijk voor verplaatsingen en bewegingsruimte van cliënten, waaronder de ruimte om (zelf) naar buiten te gaan.

Opnemen in zorgleefplan

Het zorgleefplan bevat leefdomeinen, waarbij in elk domein wensen kunnen worden opgenomen over vrijheid en veiligheid, maar ook acties over hoe die in praktijk te brengen. De werkvorm "veiligheid en vrijheid in het zorgleefplan" (bijlage D) is speciaal ontworpen en geschikt gemaakt om persoonlijke voorkeuren van mensen te verzamelen, op het gebied van vrijheid en veiligheid.

ADVIES: neem de vragen op in de zorgleefplansystematiek en benut wel de variatie in werkvormen, zodat het gesprek past bij de cliënt.

Een eigen leefplan van de cliënt

Het beste werkt het als de cliënt zelf zicht houdt op eigen wensen wat betreft vrijheid en veiligheid. Een persoonlijk leefplan helpt daarbij. Ook om te communiceren met zorgverleners en eigen netwerk.

ADVIES: biedt de cliënt aan om zelf een eigen overzicht te hebben van alle afspraken, inclusief de wensen op het gebied van vrijheid en veiligheid. Draai dit uit en geef het aan de cliënt.

Samenwerking rondom vrijheid en veiligheid

Waarmaken van wensen wat betreft vrijheid en veiligheid vraagt samenwerking tussen cliënt, familie, netwerken en zorgverleners.

ADVIES: vraag familieleden en verwanten om te bekijken wat zij kunnen en willen bijdragen.

Inbreng in MDO-overleg en evaluaties

Door voorkeuren rond vrijheid en veiligheid in te brengen in de reguliere overleggen, komt er gezamenlijke inzet om deze waar te maken. Zorg, behandeling en andere diensten kunnen samen veel tot stand brengen.

ADVIES: bespreek de persoonlijke behoefte aan vrijheid en veiligheid in het MDO-overleg Nodig eventueel cliënt en naasten uit.

Blijf cliënten betrekken!

Mensen hebben tijd nodig voor veranderingen. Dat geldt ook voor de voorkeuren van cliënten. Zij maken stappen die voor anderen misschien klein lijken, maar voor hen zelf heel groot zijn. Bijvoorbeeld: weer zelfstandig naar buiten gaan, in plaats van gebracht worden. Door wensen zichtbaar te houden, blijven behoeften op het gebied van vrijheid en veiligheid leven. In één van onze experimenten bleek dat het goed werkte om de flap-over met wensen een aantal maanden in de huiskamer te hangen. Op ooghoogte. Zodat bewoners aldoor deze wensen zien en het gesprek erover door kan gaan.

4.4 Cultuur van vrijheid en veiligheid

“ **A**ls mijn vader overdag veel kan lopen is hij in de avond moe. Dan slaapt hij diep en heeft hij geen medicatie meer nodig. Dit hebben we ontdekt, samen met de zorg.” *dochter bewoner*

Een cultuur die uitgaat van 'vrijheid en veiligheid' op persoonlijk niveau, vanuit de dialoog, verandert de relatie tussen zorgverlener en cliënt. Zorgverleners en cliënten gaan anders met elkaar om. Niet alleen de structuur, de manier van werken, verandert, maar ook de cultuur van werken.

Het is heel belangrijk om ruimte te hebben voor de vraag: hoe gaan we hier met elkaar om? Hoe doen we dit in hele moeilijke situaties, waarin de cliënt of wijzelf ons bedreigd voelen? Wie willen we 'beschermen', de cliënt of de medewerker? Hoe verhoudt deze bescherming zich tot de behoefte aan vrijheid, die we allemaal hebben? Op welke manier valt voor deze unieke mens te voldoen aan zowel de behoefte aan vrij-zijn, als ook veiligheid van de cliënt?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, is het gesprek bedoeld over het leven van de cliënt.

Door aandacht te hebben voor de kwetsbaarheid én kracht van mensen, wordt de relatie van zorgverlener en cliënt een heel menselijke verbinding. Ieders kwaliteiten en (on)mogelijkheden komen aan bod. Dit vraagt een nieuwe manier van kijken naar cliënten, naar hun kwetsbaarheid en hun kracht. Het betekent anders met de ander en zijn gedrag omgaan. En daarmee vraagt het iets van hoe de zorgverlener naar zichzelf en zijn eigen gedrag kijkt. Dat persoonlijke opvattingen over eigen vrijheid en veiligheid mee (mogen) tellen. Wiens normen en waarden bepalen of een bewoner een bedhek of een sensor krijgt? Ben ik me steeds bewust van de mogelijkheden van keuzevrijheid voor de bewoner? Medewerkers hebben ruimte voor reflectie en gesprek nodig om mensen zoveel mogelijk in vrijheid te laten leven.

“Ik zie als verschil dat bewoners nu actief naar buiten gaan. Ze wachten niet meer tot ze gebracht worden. En maken zelf een deur open en gaan buiten zitten. Dat is een groot verschil met een jaar geleden.”

Managers en bestuurders kunnen deze ontwikkeling bevorderen door initiatieven van medewerkers te steunen en nieuwe vormen van vrijheid en veiligheid bij bewoners mogelijk te maken.

5

VERDERE LINKS EN INFORMATIE

www.rechtenvandeclient.nl

Kennisplein Zorg voor Beter:
[www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/
Vindplaats-Vrijheidsbeperking.html](http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Vindplaats-Vrijheidsbeperking.html)

Alternatievenbundel vrijheidsbeperking (vernieuwd in 2014)

Keuzehulp alternatieven vrijheidsbeperking

Stappenplan terugdringen vrijheidsbeperking

Toolkit Zorg Zelf voor minder vrijheidsbeperking

Verbeterwijzer vrijheidsbeperkende maatregelen

Digitaal informatiepakket: Meer bewegingsvrijheid voor mensen met dementie (iDé, 2010)

DVD Doe het zelf met zeggenschap (Vilans, 2010)

Strokenspel

Francisca Hardeman, Marjolein van Vliet, Johan van der Leeuw, Allard Gerretsen. *Ruim 80 Alternatieven voor vrijheidsbeperking in de zorg*. Utrecht: Vilans, 2013

VRAGENSET VOOR CLIËNTEN/VERWANTEN

Vindt u 'vrijheid'
belangrijk?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Waarom is vrijheid
belangrijk?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Voelt u zich
onafhankelijk?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Komt het voor
dat u zich
onvrij voelt?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Bij welke activiteit
hebt u een gevoel
van vrijheid?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wordt u wel eens
gehinderd in
uw vrijheid?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat is vrijheid,
voor u?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat kunt u
zelf doen
om vrij te zijn?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wanneer voelt u
zich opgesloten?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat hebt u nodig
om u nog vrijer
te voelen?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

VRAGENSET VOOR CLIËNTEN/VERWANTEN

**Wat is veiligheid
voor u?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Wanneer voelt u
zich veilig?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**In welke situaties
voelt u zich
onveilig?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Bij welke mensen
voelt u zich veilig?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Welke risico's zijn er,
als het om
veiligheid gaat?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Wat hebt u
in omgeving nodig
om veilig te zijn?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Maakt u zich
wel eens zorgen
over uw gezondheid?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Bij welke activiteiten
voelt u zich veilig?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Wat kunt u zelf doen
om u veilig te voelen?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

**Hoe kunnen anderen
u helpen om
uzelf veilig te voelen?**



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

VRAGENSET VOOR PROFESSIONALS

Vind je 'vrijheid'
belangrijk?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Waarom is vrijheid
belangrijk voor jou?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wanneer voel je
je onafhankelijk?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Komt het voor dat
je je niet vrij voelt?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Bij welke activiteit
heb je een
gevoel van vrijheid?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Word je wel
eens gehinderd
in je vrijheid?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat is vrijheid, voor jou?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat kun je
zelf doen om
vrij te zijn?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wanneer voel je
je opgesloten?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat heb je nodig om
je nog vrijer te voelen
dan je nu bent?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

VRAGENSET VOOR PROFESSIONALS

Wat is veiligheid voor jou?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wanneer voel je je veilig?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

In welke situaties voel je je onveilig?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Bij welke mensen voel je je veilig?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Welke risico's zijn er, als het om veiligheid gaat?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat heb je in je omgeving nodig om veilig te zijn?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Maak je je wel eens zorgen over je gezondheid?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Bij welke activiteiten voel je je veilig?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Wat kun je zelf doen om je veilig te voelen?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

Hoe kunnen anderen je helpen om je veilig te voelen?



IN GESPREK OVER VRIJHEID EN VEILIGHEID

BOOM VAN VRIJHEID EN VEILIGHEID

WANNEER VOELT
DE BEWONER ZICH
VRIJ?

WANNEER VOELT
DE BEWONER ZICH
VEILIG?

Wat gaf u vroeger
een gevoel van
vrijheid?

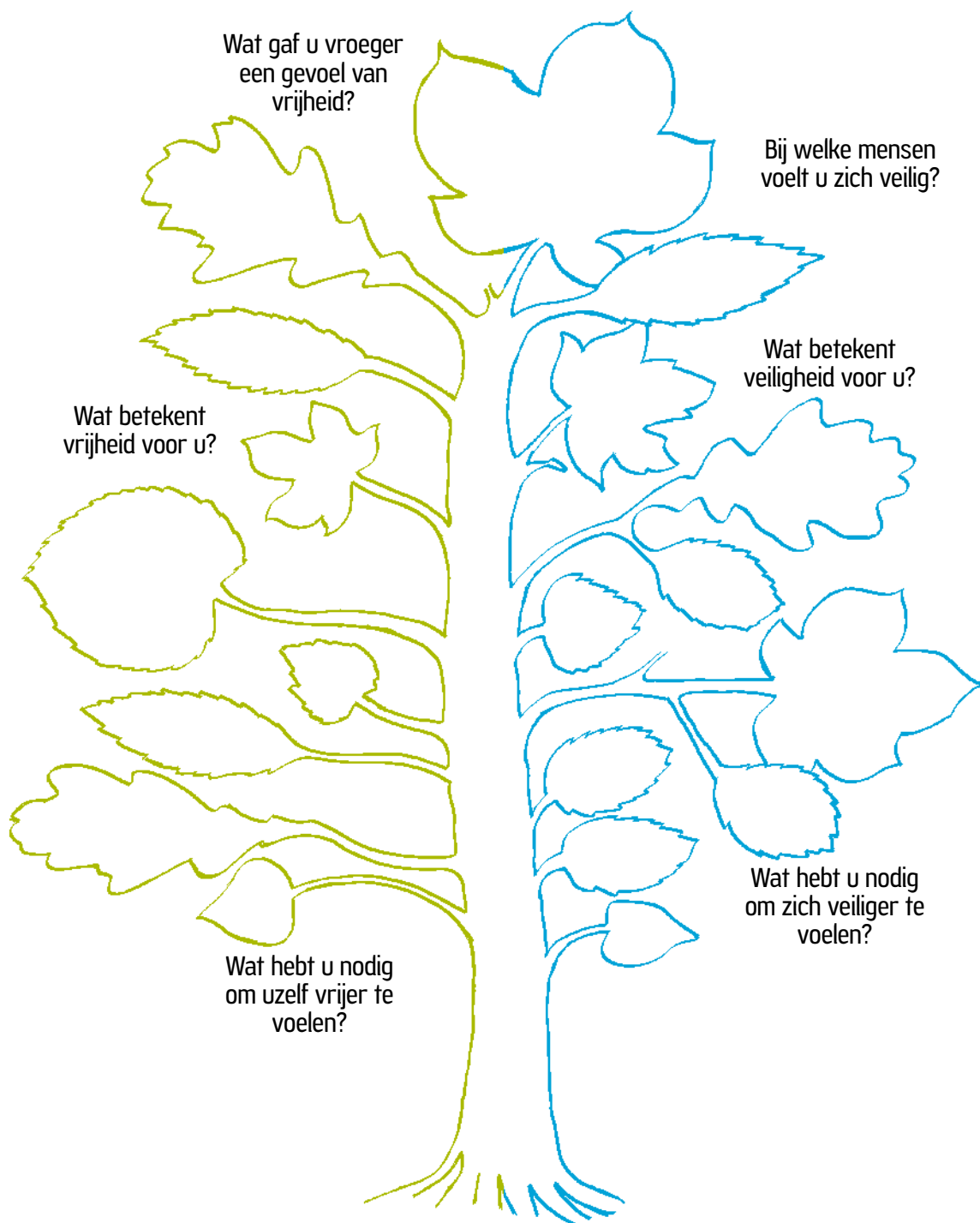
Bij welke mensen
voelt u zich veilig?

Wat betekent
vrijheid voor u?

Wat betekent
veiligheid voor u?

Wat hebt u nodig
om uzelf vrijer te
voelen?

Wat hebt u nodig
om zich veiliger te
voelen?



VEILIGHEID EN VRIJHEID IN HET ZORGLEEFPLAN

Hoe voelt deze cliënt zich veilig en vrij?

Doel

We willen weten wat voor deze cliënt belangrijk is, als het gaat om vrijheid en veiligheid. Dat is per persoon verschillend en het kan ook veranderen.

Hoe gebruik je dit?

Vul de schijf van 5 in met behulp van een gesprek met cliënt/familie. Als de cliënt niet kan communiceren en er is geen familie, benut dan de vragen voor observatie tijdens je dienst.

Noteer wat iemand zelf zegt, voelt of aangeeft. Voorbeeldvragen en aandachtspunten vind je hieronder. Eigen creativiteit is prima! Bedenk ook je eigen vragen tijdens het gesprek. Vraag zo mogelijk door (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen).

Probeer het plaatje voor de persoon helder te krijgen. Betrek zo nodig collega's in en buiten je team.

Persoonlijke leefstijl

- Wat betekende vrijheid vroeger?
- Hoe is het nu?
- (Hoe) is het veranderd?
- Waar zijn belemmeringen?
- Wanneer heeft de persoon een goede dag?

Belangrijke contacten en relaties

- Welke mensen geven een gevoel van veiligheid?
- Bij wie kan de cliënt zichzelf zijn?
(familie, vrienden, medebewoners, anderen)
- Wat is nodig om dit contact mogelijk te maken?

Activiteiten

- Welke activiteiten geven een gevoel van vrijheid?
(buiten zijn, weggaan, ...)
- Welke bezigheden zijn fijn?
- Op welke momenten heeft de cliënt plezier?

Omgeving

- Wat is nodig om zich veilig te voelen?
- Wat is nodig om zich vrij te voelen?
- Waar zitten belemmeringen voor deze persoon?
- Is er behoefte aan aanpassingen voor meer vrijheid/veiligheid?

Zorg

- Welke zorg is nodig om zich beschermd te voelen?
- Wanneer voelt de persoon zich onvrij of 'gevangen'?
- Wat is belangrijk in het contact met de zorg?
- Bij welke zorg voelt de persoon zich prettig?
- Bij welke zorg voelt de cliënt zich niet fijn?
(denk ook aan: medicatie, beddekken, dagelijkse zorg)

Eigen vragen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat heeft deze bewoner nodig om zich zoveel mogelijk vrij en veilig te voelen?

