



# Werken voor mensen met zorgbehoeften

 **ZORGpunt**  
Leren met en van elkaar



 **ZORGpunt**

# overzicht

## I. Welkom & intro

- Kennismaken met elkaar
- Kennismaken met zorgbehoeften:
  - Zorgbehoeften: een complexiteit
  - Zorgbehoeften: omwille van

## II. Naar de kern van de zaak

- We ontmoeten enkele klanten
- Elk een eigen verhaal en zorgbehoefte(n)
- We onderzoeken samen wat en hoe

## III. Zorgen voor elkaar

- Wat nemen we nu mee?
- Waar kan ik terecht binnen de organisatie?







# I Welkom en intro

Kennismaken met elkaar en het thema



# Kennismaken met elkaar



# Kennismaken met **zorgbehoeften**



# Kennismaken met zorgbehoeften

- Kies een ruimte in huis
  - Vertel waarom je deze ruimte kiest om jezelf te presenteren.
  - Wat betekent deze plaats voor jou?

slaapkamer



living



keuken



badkamer



terras of tuin



# Kennismaken met zorgbehoeften

“Mensen willen (en moeten) niet alleen langer thuis wonen, maar willen ook steeds vaker thuis verzorgd en thuis behandeld worden.  
[... Dat zorgt voor een] verplaatsing van complexe zorg van het ziekenhuis naar thuis [...].

(Kamst et al., 2017, p. 14)”



# Kennismaken met zorgbehoeften

## Zorgbehoeften: een complexiteit

Om dit mogelijk te maken,  
wordt vaak beroep gedaan op extra ondersteuning.  
**Hulp in het huishouden** is hierbij een belangrijk onderdeel.

Dat zorgt ervoor dat jij (meer en meer)  
met deze realiteit in aanmerking komt:  
het werken voor klanten met **specifieke zorgen en zorgbehoeften**  
in steeds **complexer wordende contexten**.



# Kennismaken met zorgbehoeften

## Zorgbehoeften: een complexiteit

“Het ontstaan van een gezondheidsprobleem, lichamelijk of mentaal, kan resulteren in een zorgbehoefte, waarmee iemand zich wendt tot een zorgaanbieder.”

(Mosca & Lamers, 2014, 67)

➔ Algemene omschrijving zorgbehoefte = **behoefte aan (extra) zorg**



# Kennismaken met zorgbehoeften

## Zorgbehoeften: een complexiteit

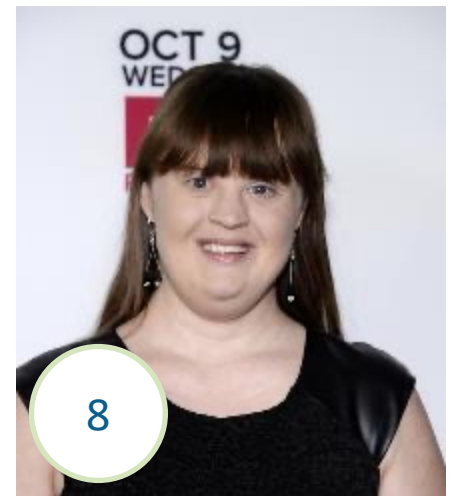
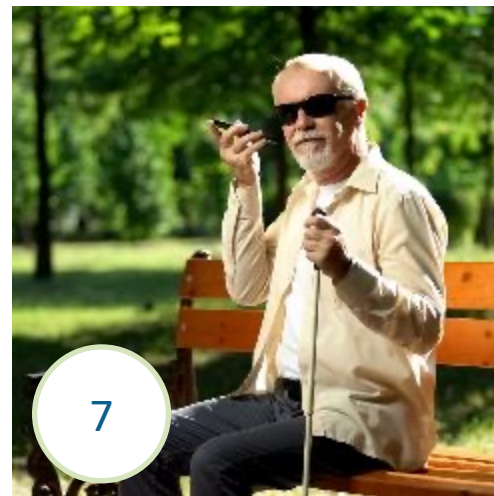
### Nood aan (extra) zorg bij ...

- Verschillende soorten beperkingen (of handicaps)
  - fysieke beperkingen
  - zintuiglijke beperkingen: auditieve en/of visuele beperkingen
  - chronische ziekten
  - mentale beperkingen
- Verschillende soorten mentale of emotionele *storingen*



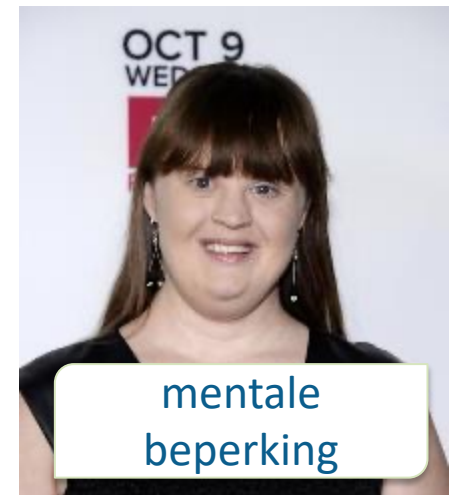
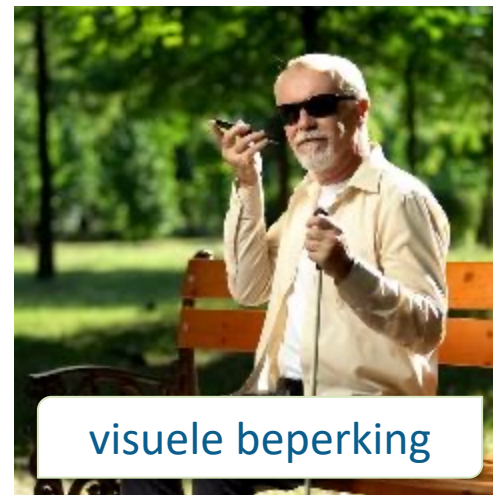
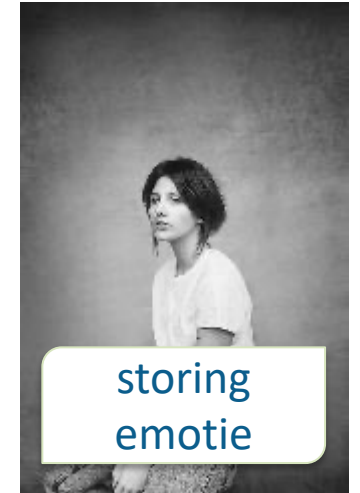


# Zorgbehoefte omwille van ...





# Zorgbehoefte omwille van ...





## II Naar de kern van de zaak

We ontmoeten enkele klanten, elk een eigen verhaal en zorgbehoefte(n). We onderzoeken samen wat en hoe.



# We ontmoeten enkele klanten

Bij elk verhaal...

1. kennismaken met de klant en onderzoeken van de zorgbehoefte;
2. situatie samen verkennen en begrijpen;
3. noodzakelijke organisatie en eventuele begrenzingen/aanpassingen van het werk ifv de zorgbehoefte;
4. individuele voorstellen en conclusies in kader van het eigen werk.



# Het verhaal van Fatima, 32 jaar



# Fatima – 32 jaar

- Getrouwd met Abdel
- Safa (5) en Zeyneb (3)
- Dokter van beroep
- Zware heupoperatie gehad
- Slaapt in de woonkamer in een ziekenbed



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Fatima?

Fatima is moeder van 2 kinderen die revalideert na een zware operatie.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Een tijdelijk fysieke en mobiele beperking





# We ontmoeten enkele klanten

## Tijdelijk fysieke en mobiele beperking

Wat?

- **tijdelijk** en betekent vaak ook **tijdelijke aanpassingen**
- kan zowel **verwachte** als **onverwachte voorvallen**
- kan grote of kleine **impact** hebben op het huis(houden)





# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je met ...

- De vraag om te koken voor het gezin?
- De vraag om de kinderen op te pikken aan school?
- De vraag om je werkschema helemaal aan te passen aan de tijdelijke situatie?
- De vraag om Fatima te helpen met lichaamsverzorging?
- De vraag om (als man) niet meer in de woonkamer te komen?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# Impact op jouw opdracht

## Impact op jouw opdracht

**Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?**

- Eventueel opnieuw takenpakket bespreken
- Eventueel nieuwe prioriteiten bespreken

**Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?**

- ~~verpleeg- en zorgkundige taken~~
- ~~taken in functie van (kinder)opvang~~



# Het verhaal van Ludo, 78 jaar



# Ludo – 78 jaar

- Weduwnaar van Mona
- Vraagt vaak om zaken te herhalen
- Lijkt je te negeren
- Vraagt vaak naar Mona
- Weet soms niet wie je bent



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Ludo?

Ludo is een alleenstaande eerder slechthorende, oudere man met dementie.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Ouderdom
- Slechthorend
- Dementie



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van ouderdom

### Wat?

- natuurlijk fenomeen (ouder worden)
- **vaak voorkomend** (vergrijzing)
- vaak gepaard met **meerdere** zorgbehoeften
- zowel **fysieke** als **mentale/emotionele** noden



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van dementie

### Wat?

- dementie betekent letterlijk: uw geest verliezen.
- een **blijvende verzwakking van intellectuele vermogens of een geestelijke aftakeling**
- bestaat in verschillende vormen (o.a. alzheimer)
- genezing is niet mogelijk
- medicatie en begeleiding kunnen leven patiënt en familie draaglijker maken

([www.uza.be](http://www.uza.be))





# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van dementie

Mogelijke signalen zijn ...

- geheugenverlies (vooral kortetermijngeheugen)
- taalproblemen
- toenemende onhandigheid
- Mensen, plaatsen of voorwerpen niet meer herkennen
- Verandering in gedrag zoals sociale ongeremdheid, agressie of een verlies van betrokkenheid

([www.uza.be](http://www.uza.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van slechthorendheid

### Wat?

- verzamelnaam dat aanduidt dat het gehoor verminderd is.
  - een verminderde waarneming van geluid en/of
  - minder verstaan van spraak.
- verlies uitgedrukt in decibel (dB)

([www.nhg.org](http://www.nhg.org))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van slechthorendheid

Mogelijke signalen zijn ...

- De klant vraagt naar herhaling.
- De klant reageert niet, vooral als er geen oogcontact is.
- De klant zet de televisie of muziek hard.
- De klant reageert net iets later (kijkt eerst naar de anderen).
- De klant mist meer informatie als het druk is.
- De klant begrijpt niet goed wat je zegt of doet iets anders dan je vraagt.

([www.kentalis.nl](http://www.kentalis.nl))



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je als ...

- een klant je niet herkent als je binnenkomt?
- een klant je lijkt te negeren?
- een klant soms agressief communiceert?
- een klant het toilet net niet haalde?
- een klant je niet wil binnenlaten?
- een klant denkt dat je zijn overleden man/vrouw bent?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Je communiceert met de consulent,
  - dialoog, ook met de familie (of huisarts)
- Bespreek een ‘sleutelbeleid’ (buren, mantelzorg, code ...)

### Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~verpleeg- en zorgkundige taken~~



# Het verhaal van Geert, 43 jaar



## Geert – 43 jaar

- Moeilijke scheiding gehad
- Woont alleen, geen kinderen
- Geen sociaal netwerk
- Werkt van thuis uit
- In een rolwagen sinds een motorongeval





# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Geert?

Geert is een pas gescheiden man met beperkte mobiliteit die kampt met eenzaamheid.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Chronische mobiele beperking
- Eenzaamheid



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van fysieke en mobiele beperkingen

### Wat?

- Bewegingsmogelijkheden zijn verstoord
- Diverse groep aan beperkingen
  - onvrijwillige bewegingen (spasmen of tremors),
  - coördinatieproblemen,
  - verlamming,
  - artritis en
  - mensen met ontbrekende ledematen
- Aangeboren en niet aangeboren (= aanvaarding & **rouw**)
- Soms duidelijk zichtbaar/gekend, soms onzichtbaar/ongekend

([www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van fysieke en mobiele beperkingen

- Kijk vanuit de mens: bv. rolstoelgebruikers, niet rolstoelpatiënten
- Hulpmiddelen zijn deel van hun persoonlijke ruimte. Heb hier respect voor.
- Geduld hebben is belangrijk: soms gaan bepaalde handelingen trager.
- Medelijden hebben met personen met een handicap is niet nodig.
- Medelijden en overmatige bezorgdheid (betutteling) worden vaak niet aanvaard.



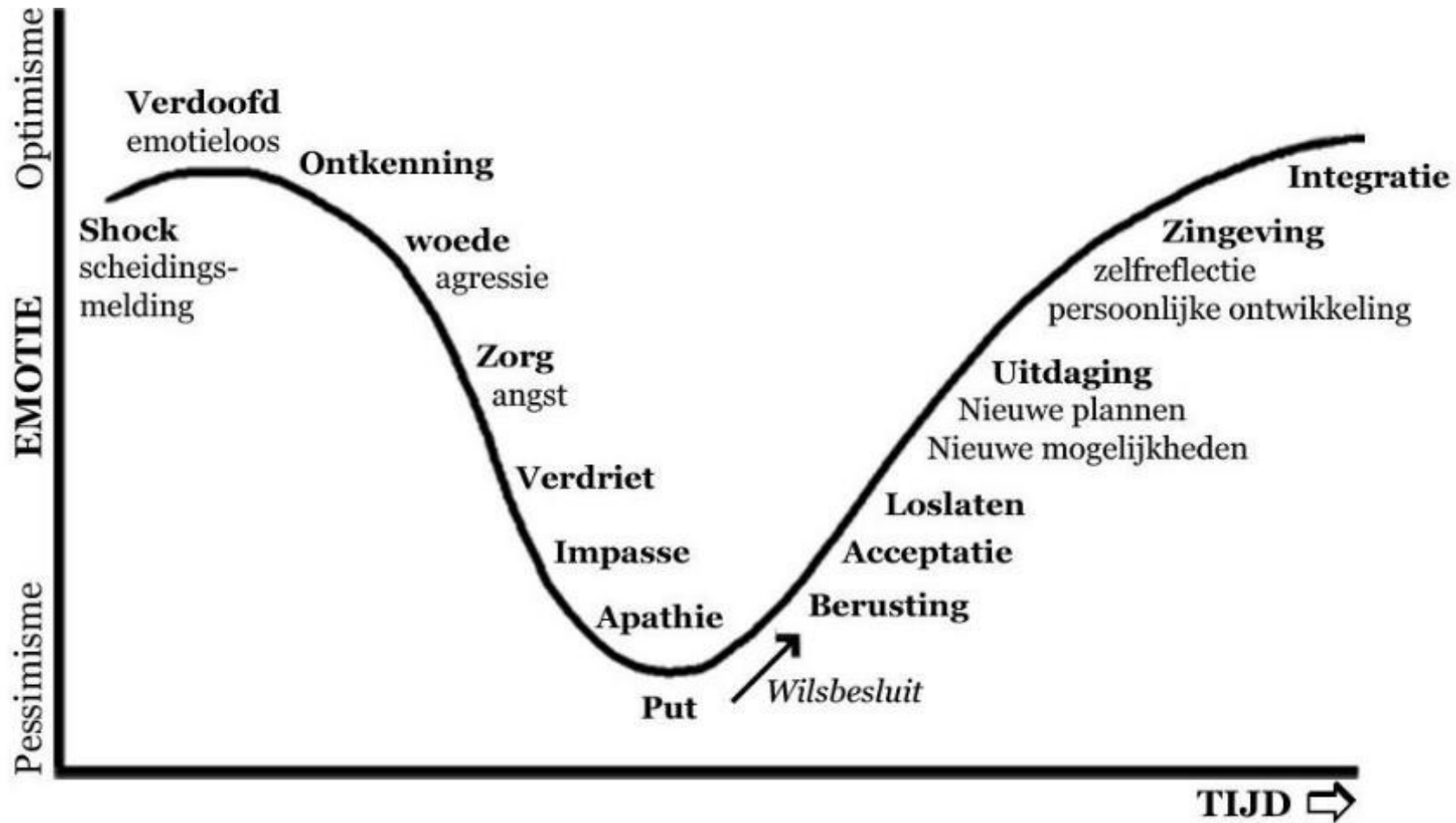
# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van fysieke en mobiele beperkingen

- Spontane hulp bieden kan in slechte aarde vallen. Mensen die hulp nodig hebben, zullen deze hulp wel vragen. Je kunt wel altijd vragen of jouw hulp gewenst is.
- Als je iemand met een handicap iets wil vragen, richt je dan tot die persoon zelf, niet tot een eventuele begeleider, vriend of tolk.
- Bewaak een toegankelijke omgeving (infastructuur, communicatie (hoogte) ...)



# We ontmoeten enkele klanten



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van eenzaamheid

### Wat?

- Eenzaamheid is zich niet verbonden voelen.
- Ervaring van gemis aan hechte, emotionele band met anderen.
- Of minder contact met andere mensen dan gewenst.
- Kenmerkend zijn negatieve gevoelens van leegte, verdriet, angst en zinloosheid en lichamelijke of psychische klachten.
- Gevoelens van eenzaamheid kunnen invloed hebben op de gezondheid, welzijn en kwaliteit van leven.
- Komt heel vaak voor bij ouderen.

([www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl))



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je als ...

- een klant de deur niet snel opendoet?
- een klant je vraagt om de stoelen op de tafel te zetten?
- een klant vraagt om dingen uit de hoge kast te halen?
- een klant je vraagt om (mee) boodschappen te doen?
- een klant zegt dat je teveel rommel maakt?
- een klant vraagt om dingen terug op hun plaats te zetten?
- een klant vraagt om gewoon mee koffie te drinken?
- een klant vraagt om langer te blijven?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.





# We ontmoeten enkele klanten

Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Focus op de **mens**
- Empathische manier van communiceren **met voldoende afstand**
- Focus op **toegankelijkheid**
- Duidelijke afspraken in functie van **gezelschap**

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~verpleeg- of zorgkundige taken~~
- ~~alleen gezelschap zonder huishoudelijke taken~~



# We ontmoeten enkele klanten

## Professionele afstand-nabijheid

- Belangrijk om **professionele afstand** te bewaren
  - Niet hetzelfde als emotioneel en koel zijn
- Té betrokken: wordt het werk erg zwaar
  - Je neemt de dingen dan mee naar huis en kan moeilijk ontspannen
- De kunst: empathie met daarin je grenzen te bewaken en zekere afstand te bewaren
- Medelevend, maar niet medelijden(d)!
- Je bent geen slecht mens als je wat meer voor jezelf kiest



# Het verhaal van Wimme, 48 jaar



## Wimme – 48 jaar

- Alleenstaand
- Topfunctie bij de overheid
- Heel aangename man
- Elke week enorm veel lege flessen alcohol in huis
- Soms kort van stof



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Wimme?

Wimme is een man die alleen woont en heel erg veel alcohol drinkt.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- een overmatig gebruik van alcohol



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van alcoholgebruik

### Wat?

- Problematisch alcoholgebruik kan in verschillende vormen voorkomen (soms gecombineerd) :
  - overmatig of excessief drinken
  - alcoholmisbruik
  - 'binge drinken'
  - alcoholafhankelijkheid of alcoholverslaving

([www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van alcoholgebruik

Mogelijke signalen zijn ...

- voortdurend alcohol nodig:
  - om te kunnen ontspannen
  - om in een andere stemming te komen
  - om bepaalde angsten te overwinnen
  - om 'de zenuwen te overwinnen'.
- (bijna) nooit genoeg hebben aan 1 of 2 glazen
- snel en gulzig drinken
- stiekem drinken
- ruikt vaak naar de drank (kauwgom om de geur te verbergen)
- ontwenningsverschijnselen bij gebrek aan alcohol: trillende handen, transpireren en slecht slapen
- regelmatig ruzie, discussies
- Verwaarlozen van bepaalde activiteiten: huishoudelijke taken, afspraken, het werk, vrijetijdsbezigheden ...



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je als ...

- je klant vraagt om zijn/haar werk op te bellen voor registratie ziekte, wanneer hij/zij/die teveel gedronken heeft?
- een klant je geld vraagt om schulden af te betalen?
- een klant je hulp vraagt bij problemen in 't gezin?
- een klant heel erg dronken is terwijl je aan het werk bent?
- een klant agressief tegen je praat en handelt?





# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Je communiceert met de consulent
  - dialoog, ook met de familie (of huisarts)

### Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~Zijn/haar/hun probleem willen oplossen~~



# Het verhaal van Myra, 38 jaar



## Myra – 38 jaar

- Geboren met een oogafwijking
- Ziet weinig tot niets zonder hulpmiddelen of aanpassing
- Woont in een studio samen met haar partner
- Werkt als administratief bediende bij de politie



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Myra?

Myra is slechtziend sinds haar geboorte.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Slechtziendheid (visuele beperking)



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van visuele beperkingen

### Wat?

#### Slechtziend zijn

- Verschillende vormen: bv. gezichtsscherpte, een verkleind gezichtsveld en overgevoeligheid voor licht
  - Aangeboren
  - Door ouderdom
  - Plotselinge slechtziendheid (bv. Bloedpropje of netvliesloslating)

#### Blindheid

- aangeboren, zoals corticale blindheid
- erfelijke afwijking aan één oog of ogen zoals retinitis pigmentosa
- acute blindheid na een ongeval of val op het hoofd, zoals niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- tijdelijke blindheid door shock of ziekte
- ouderdom, bijvoorbeeld staar



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van visuele beperkingen

### Wat?

#### Oogziekten

- Heel wat verschillende oogziekten
  - **Blinde vlekken** of Glaucoom – schade aan de zenuwvezels en de oogzenuw
  - **Vlekken op het netvlies** of maculadegeneratie
  - **CVI** (Cerebrale visuele stoornis) – hersenen verwerken visuele informatie niet goed
  - **Niet aangeboren hersenletsel** – zoals beroerte, traumatische hersenletsel, dementie, ziekte van Parkinson

(www.visio.org)



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je als ...

- een klant je niet herkent als je binnenkomt?
- een klant je lijkt te negeren?
- een klant dingen omstoot?
- een klant het toilet net niet haalde?
- een klant niet ziet wat je als werk hebt gedaan?





# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Focus op de **mens** en **toegankelijkheid**
  - **Spreek in gezelschap mensen bij naam aan**, zodat duidelijk is tegen wie je praat.
  - Vertel vooraf wat je gaat doen en raak iemand niet zomaar aan.
  - **Vraag eerst of je kunt helpen en hoe je kunt helpen.**
  - Noem bij de begroeting eventueel je naam, ook al ken je elkaar al.
  - **Non-verbaal wordt niet gezien**, reageer daarom met woorden of geluid (lachen).
  - **Vertel het als je weggaat.**
  - **Heldere aanwijzingen zijn belangrijk.** Gebruik daarom geen woorden als hier, daar, dit en verderop.
- Duidelijke afspraken in functie van **vaste plaats en structuur**



# Het verhaal van Myriam, 51 jaar



## Myriam – 51 jaar

- Getrouwd met Chris
- Recente diagnose van baarmoederhalskanker
- Enorm gevoel voor humor
- Start binnenkort met chemo



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Myriam?

Myriam is een jonge vrouw van vijftig met een kankerdiagnose, hopend op herstel.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Kanker(diagnose)



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van kanker(diagnose)

### Wat?

- verwijst naar een groep ziektes waarin abnormale cellen zich op chaotische manier delen en verspreiden
- Meestal vormen die cellen een massa (tumor)
  - kwaadaardige tumoren (kanker) en goedaardige tumoren (geen kanker)
  - Tumor: gebruikt meestal indien kwaadaardige
  - Goedaardige tumoren zijn ook niet altijd onschuldig.
- Kanker: wanneer DNA wordt beschadigd zonder herstel (mutaties)
  - mutaties door
    - Onvermijdbare risicofactoren (het ouder worden, celdeling en erfelijkheid)
    - Te vermijden risicofactoren (tabak, overgewicht, sedentarisme, UV-stralen, alcohol)





# We ontmoeten enkele klanten

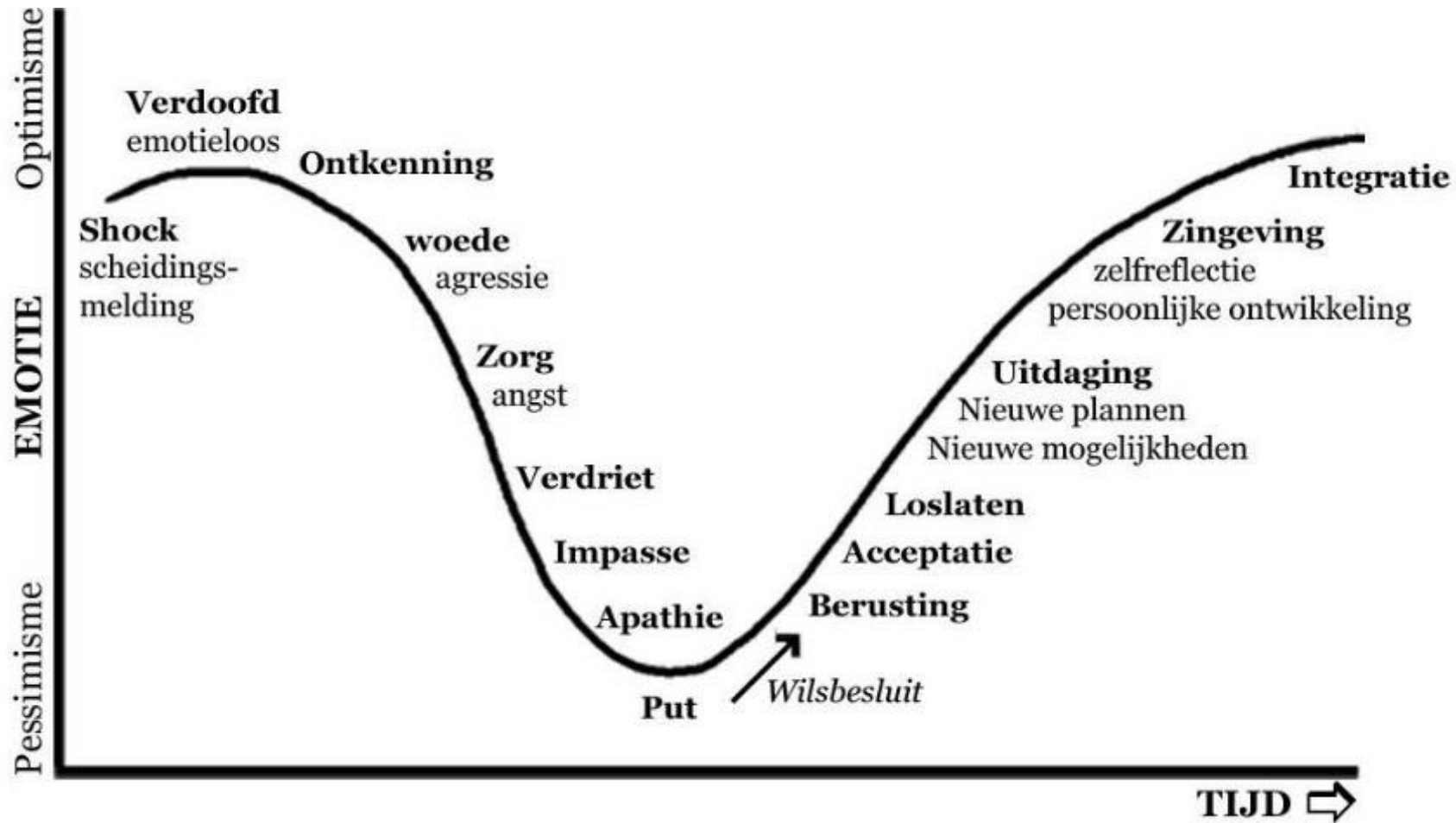
## Zorg omwille van kanker(diagnose)

- **Diagnose** (zonder behandeling) heeft **ook grote impact**
- Behandeling kan leiden tot vermoeidheid
  - eventueel verminderde concentratie
  - verminderde werking van het kortetermijngeheugen (vergeten van zaken)
- Mensen kunnen prikkelbaarder worden.
- Terugtrekkend gedrag
- Emotioneler (bv. snel huilen)
- Moeilijker kunnen concentreren

([www.kanker.be](http://www.kanker.be))



# We ontmoeten enkele klanten





# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je als ...

- een klant in huilen uitbarst in jouw buurt?
- een klant vertelt dat hij/zij/die gaat sterven?
- een klant door jouw handelen, erg kwaad wordt?
- een klant liever niet met jou praat?
- een klant er elke keer je komt, er minder goed uitziet?
- een klant van jou komt te overlijden?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Empathisch communiceren
- Bewaken van je afstand-nabijheid
- Bewaken van welke emoties dit bij jou oproept

### Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~Verpleeg- en zorgkundige taken~~
- ~~Beloven dat het goed komt~~



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat niet helpt:

- Meehuilen: cliënt stelt zich afhankelijker op en krijgt een ondergeschikte rol.
  - We beschikken allemaal op een eigen manier over het vermogen onze eigen problemen op te lossen
- over de cliënt ‘hangen’ en veel aanraken
- blijven meegaan in het negatieve verhaal van de klant
- Besef dat sommige gedrag ronduit schadelijk is.
- Maak een onderscheid tussen privé en werk



# Het verhaal van Malinka, 63 jaar



# Malinka – 63 jaar

- Getrouwd met Ari
- Net gepensioneerd
- Woont in een eerder kleine rijwoning
- Hun woning staat vol met zakken, dozen en materiaal





# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Malinka?

Malinka is een vrouw wonend in een eerder kleine rijwoning met verzamelwoede/verzameldrang.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Verzameldrang omwille van onderliggende emotionele of mentale zorgen



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van verzameldrang

### Wat?

- een obsessief-compulsieve stoornis waarbij iemand dwangmatig spullen bewaart en verzamelt, uit angst dingen weg te moeten doen
- Effect: zóveel spullen in huis, dat het onleefbaar wordt
- kan zich ook uiten in extreem veel winkelen ('koopziek')
- officiële term: **verzamelstoornis**





# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van verzameldrang

- Hulp om op te ruimen wordt vaak geweigerd.
- Het is voor hen erg moeilijk om de controle kwijt te raken en in één keer veel spullen weg te doen.
- Vaak wil de persoon graag over elk item kunnen beslissen of het weg mag of niet.
- Dit maakt opruimen een moeilijk en langdurig proces.
- Soms mag er niemand thuis mag komen. Effect: een geïsoleerd leven.



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je met ...

- De vraag om niet op te ruimen?
- De vraag om spullen van bij je thuis mee te brengen?
- Een beschuldiging dat je dingen weg gegooid hebt?
- Een huis waar je door de hoeveelheid spullen niet kan poetsen?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Overleg met de consulent:
  - Haalbaarheid van de opdracht (versus gespecialiseerde teams)
  - Hygiëne en veiligheid in huis

### Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~de klant forceren om op te ruimen~~



# Het verhaal van Stef, 33 jaar



## Stef – 33 jaar

- Woont samen met Bram
- Worstelt openlijk met een depressie
- Is vaak thuis, maar niet vaak alleen
- Ondernam vorige week een poging tot zelfdoding



# We ontmoeten enkele klanten

## Welke zorgbehoefte(n) heeft Stef?

Stef is een jonge man met een depressie die tekenen van suïcidaal gedrag vertoont.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Depressie
- Zelfmoordgedachten



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van depressie

### Wat?

- Depressie is een psychische aandoening.
- Kernsymptomen (bijna dagelijks, minimaal 2 weken)
  - sombere stemming
  - verlies van interesse of plezier in (bijna) alle activiteit

([www.gezondheidenwetenschap.be](http://www.gezondheidenwetenschap.be))





# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van depressie

### Wat?

- Andere symptomen (min 5 in totaal)
  - ongewilde gewichtstoename of gewichtsverlies;
  - bijna dagelijkse slapeloosheid of slaperigheid;
  - uitgesproken rusteloosheid of geremdheid;
  - dagelijkse vermoeidheid of verlies van energie;
  - gevoelens van waardeloosheid of schuldgevoel;
  - dagelijks verminderd concentratievermogen of besluiteloosheid;
  - terugkerende doodsgedachten.

([www.gezondheidenwetenschap.be](http://www.gezondheidenwetenschap.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van depressie

### Wat?

- Bijzondere vormen van depressie:
  - **postnatale depressie** (na een bevalling);
  - **chronische depressieve stemmingsstoornis** (lichte tot matige, maar chronische depressie waarbij klachten ten minste twee jaar blijven aanhouden);
  - **Winterdepressie** (minstens twee jaar na elkaar in de herfst depressief wordt en in de lente weer opknapt);
  - **psychotische depressie** (verstoord realiteitsgevoel en meestal onrealistisch pessimistisch is)

([www.gezondheidenwetenschap.be](http://www.gezondheidenwetenschap.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van zelfmoordgedachten

### Wat?

- Zelfmoordgedachten kunnen heel overweldigend en beklemmend zijn.
  - Gevoel van een tunnel zit, maar geen uitweg ziet.

### Hoe ontstaan zelfmoordgedachten?

- **Zelfmoordgedachten hebben nooit één oorzaak.** Ze komen tot stand vanuit een ingewikkelde combinatie van:
  - kwetsbaarheid die kan ontstaan vanuit **biologische factoren** en **psychologische factoren**
  - **Stresserende levensomstandigheden** (verlies, geweld, psychische problemen)

([www.zelfmoord1813.be](http://www.zelfmoord1813.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van zelfmoordgedachten

### Wat?

- Zelfmoordgedachten komen in pieken en dalen (suïcidale proces)
- In veel gevallen gaan zelfmoordgedachten voorbij.

([www.zelfmoord1813.be](http://www.zelfmoord1813.be))



# We ontmoeten enkele klanten

## Zorg omwille van zelfmoordgedachten

### Verbale signalen

- “Ik ga er een einde aan maken.”
- “Ik wil dood.”
- “Het hoeft voor mij niet meer.”
- “Het is beter als het gedaan is.”
- “Ik zie het niet meer zitten.”
- “Van mij zullen ze geen last meer hebben.”

### Gedragsmatige signalen

- Zich isoleren
- Op zoek gaan naar methoden om zelfmoord te plegen
- Verandering in gebruik van alcohol en/of medicatie
- Slaapproblemen
- Veel met de dood bezig zijn
- Sterke gedragsveranderingen
- Angst, hopeloosheid, boosheid, roekeloosheid



# We ontmoeten enkele klanten

## Wat doe je met ...

- Een klant die er heel ongelukkig uitziet?
- Een klant die je vraagt hoe jij zo opgewekt kunt zijn?
- Een klant die letterlijk zegt “Ik ga er een einde aan maken”?



# We ontmoeten enkele klanten

## Maak het concreet!

Formuleer individueel enkele voorstellen en conclusies in kader van jouw werk als huishoudhulp.



# We ontmoeten enkele klanten

## Impact op jouw opdracht

### Wat pas je aan in je werk ifv de zorgbehoefte?

- Je communiceert met de consulent
  - Contacteer in overleg de hulpdiensten (112), de huisarts (van wacht) of het Antigifcentrum (070 245 245).
- Bewaken van je afstand-nabijheid
- Bewaken van welke emoties dit bij jou oproept

### Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~– Zijn/haar/hun probleem willen oplossen~~
- ~~– Geen verantwoordelijkheid om iemand op te fleuren~~







## III Zorgen voor elkaar

Wat nemen we nu mee naar de huishoudpraktijk?





# Wat wil je eerst kwijt?

Deel je ervaringen bij de casussen





# Wat neem je mee?

Welke tip geef jij je collega's nog voor het einde?





# Met welke vragen blijf je achter?

Waar wil je graag nu nog een antwoord op?



# Waar kan je terecht binnen de organisatie?

- **kantoorverantwoordelijke** of consulent **is je eerste aanspreekpunt**
  - In kader van doorverwijzing voor de klant
  - In kader van ondersteuning als jij het moeilijk hebt
  - In kader van algemene vragen omtrent de grenzen aan je takenpakket (bij twijfel)



# Waar kan je terecht buiten de organisatie?

## Nuttige nummers

- Noodnummer = 112
- Tele-Onthaal = 106
- De Zelfmoordlijn = 1813
- Awel ik wil praten – Kindertelefoon = 102



# Bronnen

- Mosca, I., & Lamers, L. (2014). Indicatiestelling binnen de collectieve zorgverzekering: Een middel om kosten te beheersen? *TPE Digitaal*, 2 (8), 67–81.
- Kamst, E., Galistu, G., de Jong, B., & Wauben, L. (2017). ZiekenThuis: Verplaatsing van zorg van het ziekenhuis naar thuis. *Tijdschrift voor Human Factors*, 42 (2), 14–18.

