



Werken voor mensen met zorgbehoeften

 **ZORGpunt**
Leren met en van elkaar



 **ZORGpunt**

Overzicht

I. Welkom & intro

- Kennismaken met elkaar
- Kennismaken met zorgbehoeften

II. Naar de kern van de zaak

- We ontmoeten enkele klanten
- Elk een eigen verhaal en zorgbehoefte(n)
- Onze werkorganisatie en communicatie in deze specifieke situaties?

III. Zorgen voor elkaar



Kennismaken met elkaar



Kennismaken met elkaar

- 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**



Kennismaken met zorgbehoeften

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

‘Hulp in het huishouden’ kan aangevraagd worden door deze doelgroep.
! taken huishoudhulp ≠ gezinszorg ≠ thuisverpleging !

Wat zijn jouw grenzen in de functie als huishoudhulp?

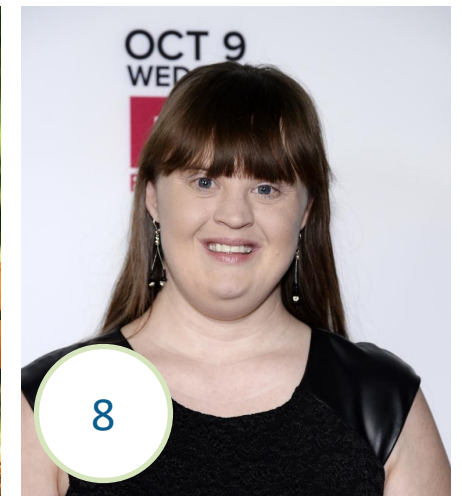


Kennismaken met zorgbehoeften

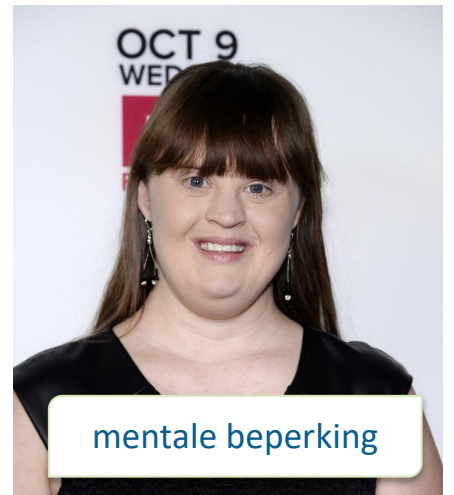
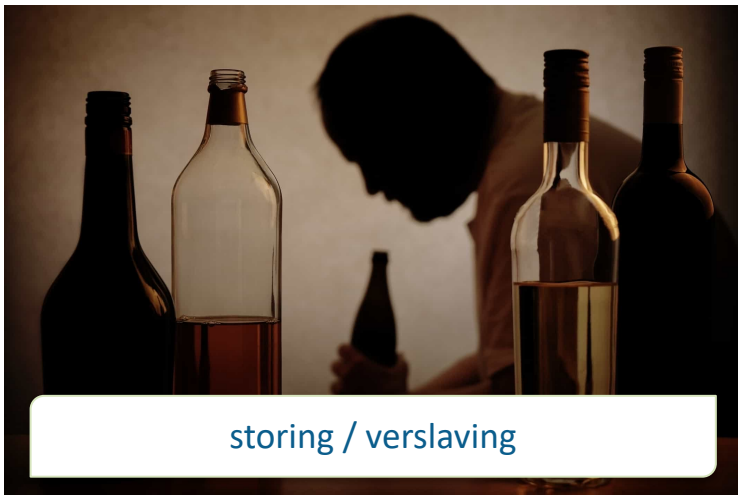
- Verschillende soorten beperkingen (of handicaps)
 - fysieke beperkingen
 - zintuiglijke beperkingen: auditieve en/of visuele beperkingen
 - chronische ziekten
 - mentale beperkingen
- Verschillende soorten mentale of emotionele *storingen*



Kennismaken met zorgbehoeften



Kennismaken met zorgbehoeften





II Naar de kern van de zaak

We ontmoeten enkele klanten, elk een eigen verhaal en zorgbehoefte(n).

We bekijken samen onze werkorganisatie en communicatie binnen deze specifieke situaties?



We ontmoeten enkele klanten

Hoe gaan we te werk?

Bij elk verhaal...

1. kennismaken met de klant en onderzoeken van de zorgbehoefte;
2. situatie samen verkennen en begrijpen;
3. leren over de eigen werkorganisatie en communicatie bij mensen met een zorgbehoefte en de rol van de consulent;
4. concrete conclusies en afspraken in functie van het werk als huishoudhulp.



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

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

Werken bij een klant met tijdelijke fysieke en mobiele beperking

Wat betekent dit voor uw werkorganisatie?

- betekent vaak tijdelijke aanpassingen van de woning
- kan zowel verwacht als onverwacht voorvallen = wel of niet op voorbereiden
- kan grote of kleine impact hebben op het huis(houden)

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Mogelijke veranderingen en vragen binnen het werkgebied.
Hoe vangen we dit op?

1. De vraag om te koken voor het gezin
2. De vraag om de kinderen op te pikken aan school
3. De vraag om je werkorganisatie helemaal aan te passen aan de tijdelijke situatie
4. De vraag om Fatima te helpen met verzorging
5. De vraag om bepaalde ruimtes niet meer binnen te gaan?



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat pas je aan in je werk ifv deze zorgbehoefte?

- Volgorde van de taken afstemmen
- Takenpakket herbekijken met klant en/of consulent
- Nieuwe prioriteiten bespreken met klant en/of consulent
- Breng uw consulent(en) op de hoogte zodat ook zij mee zijn met de situatie (info belangrijk indien vervanging nodig zou zijn)

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~Verpleeg- en zorgkundige taken~~
- ~~Taken in functie van (kinder)opvang~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

- Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?
- Welke houding neem je aan in de communicatie?
- Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?
- Hoe ga je ‘assertief’ met deze klant communiceren?



Ludo – 78 jaar

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



We ontmoeten enkele klanten

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

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Ouderdom
- Dementie
- Slechthorend



We ontmoeten enkele klanten

Werken met (hoog)bejaarde klanten

Wat betekent dat? En waar moeten we onze grenzen leggen?

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

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Klant met dementie

Wat betekent dat? En waar moeten we onze grenzen leggen?

- 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 het leven van de patiënt en familie draaglijker maken

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Klant met dementie

Mogelijke signalen?

- 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



We ontmoeten enkele klanten

Slechthorende klant

Wat betekent dat? En waar moeten we onze grenzen leggen?

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

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Slechthorende klant

Mogelijke signalen?

- 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.



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **bejaarde klanten**.

Hoe vangen we dit op?

- Wat als een klant je niet herkent als je binnenkomt?
- Wat als de klant de afspraak vergeten is?
- Wat als een klant je lijkt te negeren?
- Wat als een klant soms agressief communiceert?
- Wat als een klant het toilet net niet haalde?
- Wat als een klant je niet wil binnenlaten?
- Wat als een klant een klant telkens opnieuw hetzelfde verhaal vertelt?
- Wat als ...



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- Je communiceert met de consulent over
 - dialoog, contacteren van familie, huisarts
 - bespreek een 'sleutelbeleid' (buren, mantelzorg, code ...)
 - melding van (herhaaldelijk) agressief gedrag en/of indien gevoel van onveiligheid

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~verpleeg- en zorgkundige taken~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren (signaalfunctie naar familie, sleutelbeleid organiseren, ...)~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

- Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?
- Welke houding neem je aan in de communicatie?
- Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?
- Hoe ga je 'assertief' met deze klant communiceren?



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

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

Werken bij een klant met fysieke en mobiele beperking

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



We ontmoeten enkele klanten

Werken bij een klant met fysieke en mobiele beperking

- 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

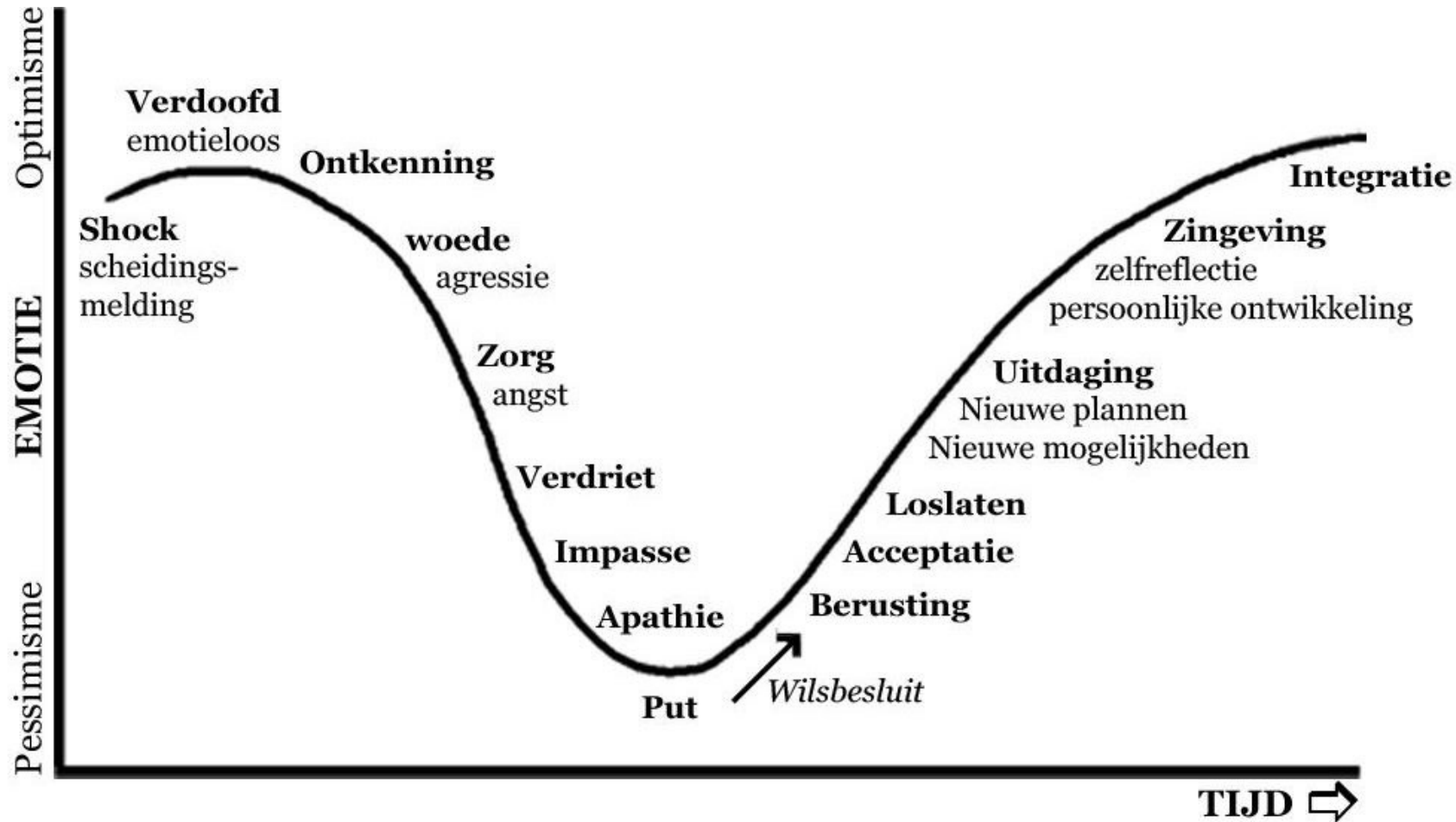
Werken bij een klant met fysieke en mobiele beperking

- 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) ...)

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten



We ontmoeten enkele klanten

Klant voelt zich eenzaam

- 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 ook vaak voor bij ouderen



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **klanten met fysieke beperkingen**.

Hoe vangen we dit op?

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



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- Focus op de mens
- Empathische manier van communiceren met voldoende afstand
- Focus op toegankelijkheid
- Bespreek bij de consulent het takenpakket bij deze klant

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~Verpleeg- of zorgkundige taken~~
- ~~Alleen gezelschap geen echte huishoudelijke taken~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?

Welke houding neem je aan in de communicatie?

Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?

Hoe ga je 'assertief' naar deze klant communiceren?



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 bewaken en zekere voldoende afstand bewaren
- Medelevend, maar niet medelijden(d)!
- Je bent geen slecht mens als je wat vaker voor jezelf kiest



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

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

Werken bij een klant met alcoholproblematiek?

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

(www.alcoholhulp.be)



We ontmoeten enkele klanten

Mogelijke signalen van alcoholge(mis)bruik zijn:

- Voortdurend alcohol nodig heeft om te kunnen ontspannen, om in een andere stemming te komen, om bepaalde angsten te overwinnen of om 'de zenuwen te overwinnen'.
- Bijna nooit genoeg hebben aan 1 of 2 glazen en meer wil drinken
- Snel en gulzig drinken, stiekem drinken, vaak naar de drank ruikt, en kauwgom eet om de geur te verbergen
- Ontwenningsverschijnselen zoals trillende handen, transpireren en slecht slapen als er lang niet gedronken werd.
- Als er regelmatig ruzies ontstaan naar aanleiding van het drinken.
- Verwaarlozen van bepaalde activiteiten door drinken. Zoals: huishoudelijke taken, afspraken vrienden, het werk, vrijetijdsbezigheden ...

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **klanten met alcoholproblematiek.**

Hoe vangen we dit op?

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



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- Je communiceert met de consulent
 - dialoog, contacteren van familie, huisarts
 - melding van (herhaaldelijk) agressief gedrag en/of indien gevoel van onveiligheid

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~zijn/haar/hun probleem willen oplossen~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?

Welke houding neem je aan in de communicatie?

Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?

Hoe ga je 'assertief' met deze klant communiceren?



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

Myra is slechtziend sinds haar geboorte.

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Slechtziendheid (visuele beperking)



We ontmoeten enkele klanten

Werken bij een klant met visuele beperking

Slechtziend

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



We ontmoeten enkele klanten

Werken bij een slechtziende klant

Blindheid

- Verschillende oorzaken
 - 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

Werken bij een slechtziende klant

Andere mogelijke 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

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **klanten met visuele beperkingen**.

Hoe vangen we dit op?

- Wat als een klant je niet herkent als je binnenkomt?
- Wat als een klant je lijkt te negeren?
- Wat als een klant vaak dingen omstoot?
- Wat als een klant door jouw werk loopt?
- Wat als een klant niet ziet hoe goed jouw werk is?
- Wat als ...



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- Focus op de mens en toegankelijkheid
 - Spreek in gezelschap mensen bij naam aan, zo wordt het tegen wie je praat.
 - Vertel vooraf wat je gaat doen en raak de persoon 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).
 - Meld wanneer 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 in de werksituatie



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat zijn de begrenzingen aan jouw opdracht?

- ~~'verboden' taken doen uit medelijden~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

- Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?
- Welke houding neem je aan in de communicatie?
- Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?
- Hoe ga je ‘assertief’ met deze klant communiceren?



Myriam – 51 jaar

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



We ontmoeten enkele klanten

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

Zorgbehoefte naar aanleiding van

- Kanker(diagnose)



We ontmoeten enkele klanten

Werken bij een klant met kanker(diagnose)

- 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)
 - Vermijdbare risicofactoren (bv tabak, overgewicht, sedentarisme, UV-stralen, alcohol)



We ontmoeten enkele klanten

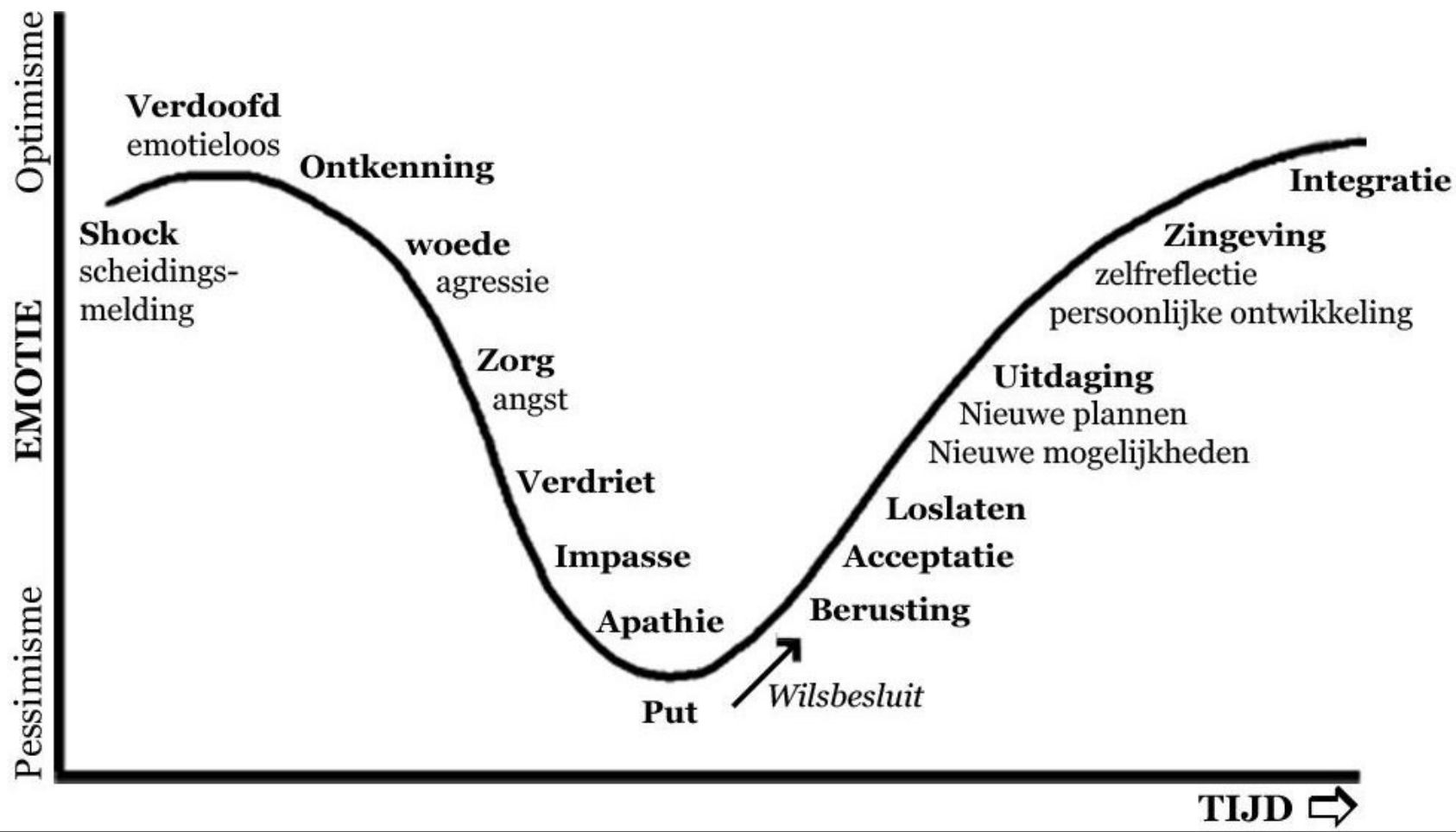
Werken bij een klant met kanker(diagnose)

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

- => deel jullie ervaringen



Zorg omwille van een **kanker(diagnose)**



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **klanten met kanker(diagnose)**.

Hoe vangen we dit op?

- Wat als een klant in huilen uitbarst in jouw buurt?
- Wat als een klant vertelt dat hij/zij/die gaat sterven?
- Wat als een klant jouw aanwezigheid niet goed meer kan verdragen?
- Wat als een klant een gesloten houding gaat aannemen?
- Wat als een klant er zienderogen op achteruit gaat?
- Wat als een klant komt te overlijden?
- Wat als ...



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- 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~~
- ~~– Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Ben je mentaal wel sterk genoeg voor deze situatie?

- Meehuilen: klant stelt zich afhankelijker op van jou
- Uit medeleven de klant te vaak willen (fysiek) troosten
- Zelf meegaan in het negatieve verhaal van de klant
- Negatief gedrag aanvaarden uit medeleven
- Maak een onderscheid tussen privé en werk



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?

Welke houding neem je aan in de communicatie?

Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?

Hoe ga je assertief naar deze klant communiceren?



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

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

Werken bij een klant met verzameldrang

- 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

Werken bij een klant met verzameldrang

- Hulp om op te ruimen wordt vaak geweigerd.
- Willen graag controle over hun bezittingen
- Beslist zelf wat wel en niet weg mag.
- Opruimen is een moeilijk en langdurig proces.
- Hebben niet graag bezoek. Effect: een geïsoleerd leven.

=> deel jullie ervaringen



We ontmoeten enkele klanten

Enkele algemene problematieken bij **klanten met verzameldrang.**

Hoe vangen we dit op?

- Wat als je niet mag opruimen?
- Wat als er problemen rond hygiëne ontstaan?
- Wat als je door de klant beschuldigd wordt van het weggooien van spullen?
- Wat als het schoonmaken problematisch wordt door plaatsgebrek ed.?
- Wat als ...



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Welke mogelijke stappen onderneem jij in deze situatie?

- 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~~
- ~~In onhygiënische, onveilige omstandigheden werken~~
- ~~Taken van de consulent uitvoeren~~



We ontmoeten enkele klanten

Werkorganisatie en communicatie

Wat communiceer jij? Wat communiceert de consulent?

Welke houding neem je aan in de communicatie?

Welke boodschap wil je als huishoudhulp geven?

Hoe ga je assertief naar deze klant communiceren?





III Zorgen voor elkaar



Welke ervaring deel je graag met ons omtrent dit thema?

Onbesproken zorgbehoeften?
Vragen rond het afgrenzen van jouw taken?
Verhalen van collega's die vragen oproepen?

...





Wat neem je mee?

Welke inzichten kreeg je en wat hoe ga je ermee aan de slag?
Zal je wijzigingen toepassing (in werkorganisatie, communicatie, ...)?



Zorgen voor elkaar

Waar kan ik terecht binnen de organisatie?

De consulent of kantoorverantwoordelijke is je eerste aanspreekpunt en heeft de taak oplossingen te geven wanneer een werksituatie bij een klant met een zorgbehoefte moeilijk wordt.

Dit:

- In kader van doorverwijzing voor de klant
- In kader van ondersteuning wanneer jij het moeilijk hebt
- In kader van concrete richtlijnen rond het takenpakket en grenzen bepalen



Zorgen voor elkaar

Belangrijke nummers

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

Belangrijke do's en dont's

- Vraag het nummer van de huisarts aan je klant met zorgbehoefte
- Dien nooit zelf medicatie toe
- Bel steeds 112 in noodsituaties en laat je begeleiden door de persoon aan de lijn vooraleer je stappen onderneemt
- Verwittig asap uw consulent zodat deze de familie kan inlichten





Op welke vragen wens je graag nog een antwoord?



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.

