

# Optimale communicatie voor Optimale Zorg

Ontwikkelen van een communicatie toolkit  
ter bevordering van de communicatie tussen  
cliënten met communicatieve beperkingen  
en hun omgeving



## Inleiding

Door communicatie maken wij contact met elkaar en geven wij betekenis aan ons leven. Communicatie is een vanzelfsprekendheid voor de meesten van ons. Echter, dit schijnbaar zo eenvoudig proces komt voor mensen met een communicatieve beperking, zoals mensen met afasie en mensen met dementie, in gevaar. Als je elkaar niet begrijpt weet je als zorgprofessional niet waar een bewoner behoefte aan heeft.

Zorgprofessionals binnen drie instellingen (Sevagram, Meander-Groep ZL (Zorgcentrum Bocholtz en Stichting Gehandicapten Limburg) willen zorg op maat bieden. Zij vragen zich af hoe ze de interactie met hun communicatiekwetsbare zorgvragers kunnen verbeteren: Hoe kunnen ze ervoor zorgen dat ze begrijpen wat hun cliënten willen als deze hun wensen moeilijk kunnen uiten? Hoe kunnen logopedisten andere disciplines als verpleegkundigen, activiteitenbegeleiders, en andere paramedici betrekken in het verbeteren van de communicatie? Welke hulpmiddelen kunnen ingezet worden om de communicatie te bevorderen en hoe moeten deze hulpmiddelen dan precies worden ingezet? Hoe kan er een communicatievriendelijke omgeving gecreëerd worden?

Deze vragen staan centraal in dit RAAK-programma. Het programma is bedoeld ter ondersteuning van zorgprofessionals bij het ontwikkelen van een communicatievriendelijke omgeving en een verbeterde interactie met communicatiekwetsbare zorgvragers. Gestreefd wordt naar laagdrempelige, eenvoudig toe te passen protocollen en hulpmiddelen om de interactie zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de bewoners.

## Project

Het onderzoeksproject wordt uitgevoerd in zeven verschillende fasen waarbij in elke fase specifieke resultaten geboekt zullen worden.

- 1) **Inventarisatie van bestaande problemen** in de communicatie tussen zorgprofessionals en cliënten met communicatieve beperkingen aan de hand van de methode critical incidents.
- 2) **Een bronnenstudie** waarin op zoek wordt gegaan naar bestaande oplossingen voor de geïnventariseerde critical incidents.
- 3) **Gezamenlijk ontwerpen van communicatietoolkit:** er wordt in samenwerking met de professionals aan een nieuw product gewerkt op basis van de bevindingen in fase 1 en 2 op een projectmatige manier.
- 4) **Ontwikkelen/inschakelen van experts, het introduceren van kennisstewards en de logopedist als coach:** Zorgprofessionals worden getraind in vaardigheden en kennis met betrekking tot het gebruik van protocollen en ondersteunende hulpmiddelen. Kennisstewards worden ingezet. Dit levert een duidelijk overzicht van aanwezige expertise en ervaring op. De logopedist zal zorgprofessionals coachen in hun interactievaardigheden.
- 5) **Uitvoeren van een pilot:** nadat een kleine groep zorgprofessionals training heeft gehad zullen meetinstrumenten, protocollen en ondersteunde hulpmiddelen (onder andere technologische hulpmiddelen) geïmplementeerd worden binnen een pilot.
- 6) **Implementatie:** Na de pilot vindt er een product en procesevaluatie plaats. Aanpassingen worden gedaan naar aanleiding van deze evaluaties vooraleer de ontwikkelde/aangepaste producten geïmplementeerd worden binnen de drie zorginstellingen.
- 7) **Product- en procesevaluatie:** na de implementatie binnen de drie zorginstellingen vindt een uitgebreide product- en procesevaluatie plaats, waarbij expliciet aandacht wordt gegeven aan de duurzaamheid van de verworven resultaten en de borging hiervan.

De voortgang van het RAAK-programma wordt ondersteund door een stuurgroep die tevens meedenkt over de inhoudelijke lijnen en optionele vervolgttrajecten. De ontwikkelde producten worden breed ter beschikking gesteld aan het werkveld.

## Onderzoek

### Periode

april 2011 - juli 2013

### Opdrachtgever

Sevagram, SGL, Meander

### Subsidie

RAAK-Publiek

### Onderzoekers

Ruth Dalemans

Steffy Stans

Aimee van Loo

Mariska Janssen

Anita Stevens

### Projectleider

Ruth Dalemans,

Zuyd Onderzoek

## Contact

Zuyd Onderzoek

Faculteit Gezondheidszorg

Lectoraat Autonomie en Participatie  
van Chronisch Zieken

Postbus 550

6400 AN Heerlen

[www.zuyd.nl/lectoraat/aenp](http://www.zuyd.nl/lectoraat/aenp)

[lectoraat-ap@zuyd.nl](mailto:lectoraat-ap@zuyd.nl)

+31 (0)45 400 6378

Projectleider

[ruth.dalemans@zuyd.nl](mailto:ruth.dalemans@zuyd.nl)

Onderzoekers / samenwerkingspartners

