



Als een gesprek niet meer lukt

De verpleegkundige in de ouderenzorg komt in het werk in contact met een zeer uiteenlopende doelgroep. Soms kunnen mensen zich door middel van mondelinge communicatie niet meer voldoende uitdrukken of begrijpen de mondelinge taal niet goed meer. Dit artikel gaat over de inzet van hulpmiddelen om de communicatie met deze mensen te verbeteren.

NANCY VANDEWALLE, logopedist, SVRZ Terneuzen; Groep Philippus Neri (België)

LEERDOELEN

Na het lezen van dit artikel:

- kent u belangrijke principes voor het succesvol ondersteunen van de communicatie;
- weet u welke stappen kunnen worden gezet wanneer een cliënt een hulpmiddel nodig heeft;
- kent u diverse hulpmiddelen voor het ondersteunen van de communicatie;
- beschikt u over tips en tricks voor het zelf samenstellen van een hulpmiddel;
- weet u hoe u contact kunt maken met personen met dementie als een gesprek niet meer lukt.

TREFWOORDEN

ondersteunde communicatie, ondersteunende communicatie, communicatiehulpmiddel, ICF-model, non-verbaal

1 STUDIEPUNT

Iedereen heeft wensen of behoeften die hij/zij duidelijk wil maken. Communiceren wordt gezien als een basisbehoefte. Wanneer u in de praktijk iemand ontmoet voor wie communiceren niet meer zo vanzelfsprekend is, is het van belang hier goed aandacht aan te schenken. Ondersteunde communicatie verwijst naar alle mogelijke vormen, strategieën, methoden, technieken en hulpmiddelen voor communicatie. Het gaat onder meer over lichaamssignalen, voorwerpen, gebaren, foto's, pictogrammen en specifieke communicatiehulpmiddelen, waaronder spraakcomputers en tablets.¹

PRINCIPES BIJ HET SUCCESVOL INZETTEN VAN OC

Ervaring leert dat de voorkeur uitgaat naar het zo natuurlijk mogelijk houden van de communicatie. Met

Tabel 1 Overzicht ondersteunen van de communicatie.²

ondersteunde communicatie zonder hulpmiddelen	lichaamstaal
	gebaren
	aanwijzen
low-tech hulpmiddelen	letterbord
	communicatieboek of -map
	communicatiebord
high-tech hulpmiddelen	spraakcomputer
	smartphone met app

andere woorden: als de communicatie succesvol is door het inzetten van gebaren, hoeft u niet steeds verder te zoeken naar een specifiek hulpmiddel. Hoe eenvoudiger iets is en hoe beter het aansluit bij de natuurlijke manier van communiceren, hoe groter de kans van slagen. Tabel 1 toont diverse manieren om de mondelinge communicatie te ondersteunen: van eenvoudig en natuurlijk tot meer ingrijpend.

Er is een aantal randvoorwaarden die van belang zijn om de communicatie succesvol te ondersteunen. Dalemans et al. werkten een bewustwordingscampagne uit voor de inzet van communicatiehulpmiddelen. Hierin noemen ze een aantal uitdagingen om een optimaal gebruik van communicatiehulpmiddelen te kunnen waarborgen, vooral:

- opheffen van vooroordelen;
- erbij betrekken van de omgeving;
- leren kennen van de mogelijkheden van het hulpmiddel.³



Figuur 1 Voorbeelden van mogelijkheden om de communicatie te ondersteunen.

Dat de omgeving een cruciale rol speelt, wordt ook door Deckers aangehaald in zijn publicatie. Hij vermeldt onder meer hoe belangrijk het is dat iedereen in de omgeving van de persoon met een communicatieve beperking OC consequent inzet.⁴ In de praktijk vertaalt zich dit in het betrekken van de – nabije – omgeving bij de communicatie met de persoon in kwestie. Wanneer u bijvoorbeeld in contact komt met een cliënt met een communicatiehulpmiddel, weet dan dat uitsluitend behandeling door de logopedist niet toereikend is. Onder meer uzelf en uw collega's zijn bepalend voor het succesvol inzetten van OC!

Rol van de logopedist

De logopedist is steeds nauw betrokken bij het selecteren van een communicatiehulpmiddel.

- Wanneer er samengewerkt wordt met een leverancier, levert de logopedist een uitgebreide casusbeschrijving aan, waarin de hulpvraag van zowel cliënt als omgeving aan bod komt.
- De leverancier helpt op basis van de aangeleverde info een geschikt hulpmiddel te kiezen.
- De logopedist stemt met de cliënt en met de omgeving af hoe dit inhoudelijk vorm zal krijgen en wordt hierin bijgestaan door de leverancier.
- Verder begeleidt de logopedist de cliënt en zijn/haar omgeving bij het leren omgaan met het hulpmiddel.

Tips en tricks

In tabel 1 werd een beknopt overzicht gegeven van mogelijke manieren om de mondelinge communicatie te ondersteunen.

De eerste mogelijkheid die wordt genoemd, is de meest natuurlijke vorm van ondersteuning. Hiervoor heeft u geen hulpmiddel nodig, maar doet u een beroep op gebaren, aanwijzen, inzetten van intonatie, lichaamstaal en dergelijke meer. Wanneer een cliënt behoefte heeft aan deze vorm van extra ondersteuning, zal de logopedist gerichte adviezen geven voor de communicatie. Een voorbeeld uit de praktijk is het vormen van gebaren ter ondersteuning van sleutelwoorden. Heel veel gebaren zijn algemeen bekend. Er kan gekozen worden voor het maken van een overzichtsblad van goed begrepen gebaren en dit op een zichtbare plaats op de kamer van de cliënt te leggen.⁵

Samenstellen low-tech of high-tech communicatiemiddel

Wanneer een cliënt gebaat is bij een low-tech communicatiehulpmiddel kan ervoor gekozen worden dit, in overleg met de logopedist, zelf samen te stellen. De directe omgeving van de cliënt levert de nodige informatie en op basis hiervan krijgt het hulpmiddel zijn vorm. Figuur 2 toont een aantal belangrijke tips waarmee men rekening kan houden bij het samenstellen van een hulpmiddel, bijvoorbeeld een communicatieboek.^{5,6}

Wanneer een cliënt in aanmerking komt voor een high-tech hulpmiddel, zijn er meerdere mogelijkheden. Er kan bijvoorbeeld gekozen worden voor het installeren van een – al dan niet betaalde – app op de eigen tablet. Het grote voordeel hiervan is dat er geen aanvraagprocedure voor vergoeding hoeft te worden opge-

start. Deze mogelijkheid wordt voornamelijk geadviseerd als snel inzetbare oplossing.

Nadelen hiervan zijn:

- de beperkte levensduur van de batterij;
- beperkte mogelijkheden voor alternatieve bediening;
- beperkte langetermijn service etc.;¹¹
- het gebruiksgemak ligt een stuk lager. Zo moet de cliënt na het inschakelen van de tablet meerdere handelingen uitvoeren alvorens de app op het scherm verschijnt.

Naast deze eenvoudige toepassingen op tablets, kan gekozen worden voor meer gespecialiseerde communicatiesoftware en -toestellen. In dat geval staat een leverancier in voor gedetailleerd advies en het leveren en aanpassen van het hulpmiddel. Een veelvoorkomend voorbeeld is een spraakcomputer.

VOLDOENDE INFORMATIE VERZAMELEN

In de praktijk vinden de selectie en het aanpassen van een communicatiehulpmiddel steeds plaats onder regie van een logopedist. De logopedist houdt rekening met de tips en tricks die in figuur 2 zijn weergegeven en bekijkt daarnaast de cliënt in zijn totaliteit. Aan de hand van het ICF-model (International Classification of Functioning, Disability and Health) brengt de logopedist de cliënt volledig in beeld. Hierdoor ontstaat meer inzicht in de mogelijkheden en beperkingen op het gebied van communicatie, op allerlei niveaus.

Er wordt vooral gekeken op:

- stoornisniveau
- activiteitsniveau
- participatieniveau.⁷

Deze informatie is onontbeerlijk voor de keuze van een geschikte vorm van ondersteuning voor de cliënt in kwestie.



Figuur 2 Tips en tricks bij het zelf samenstellen van een low-tech communicatiehulpmiddel.

Tabel 2 Aanbevelingen voor de communicatie bij personen met dementie.¹²

Leg contact met aandacht	Maak oogcontact, let op uw mimiek, wees toegankelijk en vriendelijk
Maak uzelf bekend	Stel uzelf voor en vertel wat u komt doen
Houd het simpel en spreek in korte zinnen	Praat over één onderwerp. Vraag één ding tegelijk
Let op iemands reactie en benoem gevoelens	Ontken of negeer de gevoelens van de ander niet
Sluit aan bij iemands beleving	Corrigeer deze beleving niet. Sluit aan waar mogelijk
Toon betrokkenheid	Toon telkens weer belangstelling, ook al hebt u het verhaal al gehoord
Deel oprechte complimentjes uit	Dit bevordert het gevoel van eigenwaarde

COMMUNICEREN ZONDER WOORDEN BIJ DEMENTIE

De doelgroep die in aanmerking komt voor ondersteunde communicatie kan zeer divers zijn. Er zijn mensen zonder dementie die problemen hebben met het mondeling taalbegrip of met het zich uiten door middel van gesproken taal. En er zijn mensen met matig tot vergevorderde dementie. Bij deze groep kan het communiceren ondersteund worden of zelfs een compleet andere vorm krijgen, afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt in kwestie.

Tijdens het communiceren met personen met vergevorderde dementie is aandacht voor de non-verbale communicatie een must. Wanneer iemand het passende woord niet kan vinden, moedig deze persoon dan aan een voorwerp aan te wijzen of een gebaar te maken. Probeer zelf ook non-verbale communicatie te gebruiken om het spreken te ondersteunen.⁸

In het voorlichtingsmateriaal 'Educatiekaarten met dementie' wordt onder meer genoemd dat contact niet altijd de vorm van een gesprek hoeft te hebben. Zing bijvoorbeeld een lied en kijk wat dit teweegbrengt bij de persoon met dementie. Probeer oogcontact te maken of wees gewoon aanwezig; dat brengt rust en warmte. Maak fysiek contact en laat voelen dat u er bent, bijvoorbeeld door een aai, zoen of een massage. Voorlezen kan ook heel prettig zijn, of het vertellen van verhalen zonder dat de ander hoeft te reageren.⁹

Zorg dat u in toon en houding gelijkwaardigheid uitstraalt. Praat rustig en op natuurlijke toon, harder spreken kan door de persoon met dementie geïnterpreteerd worden als kwaadheid. Benader uw cliënt zoveel mogelijk van voren, zo vermijdt u dat deze in

Figuur 3 t/m 6 zijn een selectie uit het communicatiehulpmiddel voor mevrouw X en ontwikkeld in samenwerking met Esther Esseling.



*Ik wil naar bed
Bed opmaken
Bed verschonen
Bed is nat*

Figuur 3 Bed.



*Ik moet naar de wc
Ik moet plassen
Ik moet poepen*

Figuur 4 WC.



*Opruimen in kastje
Ligt in kastje
Kwijt*

Figuur 5 Gehoorapparaat.



*Uittrekken
Aantrekken
Benen doen zeer*

Figuur 6 Steunkousen.

paniek raakt. Observeer emoties en durf ze ook te benoemen.¹⁰

Tabel 2 toont een selectie van aanbevelingen uit de recente handreiking voor communicatie met personen met dementie en hun omgeving.¹² ■

Casus Mevrouw X.

Mevrouw X. woont in een PG-woning (woning met psychogeriatrische zorg) en ervaart zoveel hinder van woordvindproblemen dat zij haar wensen/behoefte onvoldoende kan duidelijk maken door middel van mondelinge communicatie. Ze is geregeld onrustig en kan moeilijk stilzitten. Het niet-vinden van de woorden en het geleidelijk aan minder grip krijgen op haar omgeving, boezemen haar angst in. Ze heeft behoefte aan structuur en houvast en houdt ervan om bezig te zijn. Ze heeft een grote familie, die zeer betrokken is, en deze is erg belangrijk voor haar.

Ondernomen acties en resultaat

De zorgmedewerkers van de desbetreffende PG-woning hebben de communicatieproblematiek gesignaleerd tijdens de artsensite en er komt een verwijzing voor de logopedist. Deze brengt eerst enkele bezoeken aan mevrouw om met haar in gesprek te gaan. Deze gesprekken zijn zeer informeel en mevrouw wordt niet volledig ingelicht over de reden van het bezoek, om onrust te vermijden. Door middel van gesprekstechnieken en uitgebreide bevraging van de omgeving wordt het communicatief functioneren in kaart gebracht. Er wordt hierbij nagegaan wat voor mevrouw belangrijk is op het gebied van activiteiten en participatie. Hieruit blijkt onder meer dat een actieve deelname aan huishoudelijke taken voor mevrouw erg belangrijk is, dat ze geniet van familiebezoekjes en dat ze houvast vindt bij zorgmedewerkers en niet graag alleen is. Het niet meer kunnen vinden van woorden is voor mevrouw erg confronterend. Vanwege de vastgestelde dementie is mevrouw onvoldoende leerbaar voor logopedische therapie om woordvinding te bevorderen.

Er wordt daarom gekozen voor een indirecte benadering: het instrueren en adviseren van de omgeving. Behalve gerichte communicatieadviezen, wordt er gekozen voor het op maat maken van een hulpmiddel ter ondersteuning van de dagelijkse communicatie. Er wordt gekozen voor foto's op een neutrale witte achtergrond. Op de foto's staan zaken uit de directe omgeving afgebeeld, om de herkenbaarheid van de objecten te vergroten. Mevrouw wordt zelf sterk betrokken bij dit proces en kiest de foto's samen met de zorgmedewerkers. De foto's worden in thema's ingedeeld en worden voorzien van een kort en duidelijk bijschrift. Er wordt gestreefd naar het zo eenvoudig mogelijk houden van het hulpmiddel en alleen relevante foto's te gebruiken van zaken die passen binnen de persoonlijke leefwereld van mevrouw X.

Zowel de familie, andere mantelzorgers als de betrokken medewerkers van de PG-woning worden geïnformeerd, geadviseerd en geïnstrueerd over het gebruik van het hulpmiddel. Deze personen zijn immers onmisbaar in dit hele proces. De logopedist volgt het communicatief functioneren van mevrouw verder op afstand, maar speelt geen actieve rol meer. Het hulpmiddel is intussen gebruiksklaar. Nu is het aan de directe omgeving om ervoor te zorgen dat het waar nodig tijdens de dagelijkse communicatie met mevrouw wordt ingezet.

LITERATUUR

- ISAAC-NF. Leidraad Ondersteunde Communicatie. Oeffelt: International Society for Augmentative and Alternative Communication – Netherlands and Flanders; 2019. p. 32.
- Projectteam wegwijzer ondersteunde communicatie. Communicatiehulpmiddelen. Geraadpleegd via <https://www.wegwijzeroc.info/communicatiehulpmiddelen> op 22 oktober 2020.
- Dalemans R, et al. Communiceer, communicatie ondersteunende hulpmiddelen; p. 6. Heerlen: Bewustwordingscampagne inzet van hulpmiddelen.
- Deckers S. Elk mens dat niet kan praten, kan door ondersteunde communicatie toch worden begrepen. Op weg met de ander 2018;40:20-3.
- Modem. Eerste hulp bij communiceren. Geraadpleegd via Modem - Eerste Hulp bij Communicatie (yumpu.com) op 23 oktober 2020.
- Scheres W, Rijdt C de. Ondersteunend communiceren bij dementie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum; 2017. p. 119.
- Heerkens YF, Beer J de. International Classification of Functioning, Disability and Health. Het gebruik van de ICF in de logopedie. Logopedie en foniatrie 2007;4:112-9.
- Neurocom. Ik wil met je praten. Een e-learning over de gevolgen van Alzheimer op de communicatie. Geraadpleegd via <http://www.neurocom.be/categorie.php?id=4> op 12 november 2020.
- Debets F, Kreeuseler P. Educatiekaarten dementie voor mensen met dementie en hun naasten. Wijchen: Radboudumc i.s.m. Hogeschool van Arnhem en Nijmegen; 2014. p. 49.
- Stichting U Centraal. Zó doe je dat! Communiceren met iemand met dementie. Geraadpleegd via: <https://www.u-centraal.nl/media/1080/communiceren-met-iemand-met-dementie-4.pdf> op 12 november 2020.
- Modem. Tablets om te praten. Geraadpleegd via https://www.modemadvies.be/uploads/1/0/2/1/102130994/tablets_overzicht_communicatie.pdf op 17 december 2020.
- V&VN. Communicatie met mensen met dementie, hun mantelzorgers en betrokken zorgprofessionals. Praktische handreiking hoe te handelen voor verpleegkundigen en verzorgenden. Geraadpleegd via https://www.venvn.nl/media/o35b4d0g/pm0471-zorginhoudelijke-modules-interactief-rapport_versie-2020-claudia-van-der-velden.pdf op 17 december 2020.