

DEMENTIEZORG VOOR ELKAAR

Klantarena in gesprek met mantelzorgers (als klant)

Werkvorm knelpuntenanalyse dementie

Ben je op zoek naar een werkvorm waarbij écht geluisterd wordt naar mantelzorgers? De klantarena zorgt voor een goede sfeer en leidt tot een concreet actieplan.



Doel

- Inzicht krijgen in de wensen/behoeftes/ervaringen van de doelgroep
- Vertalen van de inzichten naar concrete acties
- Prioriteren van actiepunten

Uit eerdere ervaringen blijkt dat een dergelijke bijeenkomst er ook voor zorgt dat er contact ontstaat tussen mantelzorgers onderling. Ook zorgt de werkvorm voor meer begrip tussen mantelzorger en professional, doordat zij elkaar beter leren begrijpen en kennen. De maaltijd is hierbij van belang om ook op een laagdrempelige manier het gesprek aan te gaan en verder te praten.



Doelgroep

Mantelzorgers en inhoudelijke professionals (casemanagers, wijkverpleegkundige, huisarts), maar ook beleidsmakers, bestuurs- of werkgroepleden van het dementienetwerk.



Benodigheden

- Flip-overs
- Blocnotes en pennen
- Tafel met post-its (3 kleuren) erop
- Stiften, schaar.
- Stickers om te prioriteren: 10 pp; 5 rode en 5 groene

De vorm wordt met name ingezet met mantelzorgers van mensen met dementie. Natuurlijk kun je ook mensen met dementie zelf vragen, maar houd rekening met de volgende punten:

- *De sessie is vrij lang: 3,5 uur.*
- *Mantelzorgers kunnen zich wat inhouden als hun naaste ook aanwezig is. Dit kan leiden tot andere resultaten.*
- *Als gespreksleider zal je je moeten aanpassen aan de persoon met dementie.*

In dit document spreken wij over de mantelzorger, maar daar waar mantelzorger wordt genoemd kun je ook mantelzorger en de persoon met dementie lezen.



Tijdsinvestering

De bijeenkomst duurt drie-en-eenhalf uur (incl. moment om samen te eten). Deze tijd is echt nodig om met elkaar het gesprek te voeren, prioriteiten te stellen en een concreet actieplan te vormen.



Kosten

Geen extra kosten, naast ruimte, koffie/thee, of inhuren gespreksleider en eventuele maaltijd.

DEMENTIEZORG VOOR ELKAAR



Meerwaarde

1. De methodiek biedt mantelzorgers de kans om open over hun ervaringen te vertellen.
2. Professionals mogen alleen maar luisteren en pas later in de 2e ronde verhelderende vragen stellen. Dit levert een ander soort gesprek op. Door alleen te luisteren, komt het meer binnen.
3. Professionals gaan direct aan de slag met de verbeterpunten en geven concreet aan wanneer ze op deze punten terugkomen bij de mantelzorgers. Je eindigt met een concrete actielijst.
4. Doordat er bij elk nieuw gespreksonderwerp steeds gestart wordt met positieve punten, wordt het gesprek nooit een klaagzang.



Stappenplan

De Arena bestaat uit een binnen- en buitenring. Centraal in de binnenring zitten min. 10 en max. 15 klanten (in ons geval zijn dit mantelzorgers). In de buitenring is evenveel plaats (+/- 2 personen) voor betrokken professionals (denk hierbij aan zoveel mogelijk verschillende disciplines incl. 1 of 2 personen uit de stuurgroep). De personen in de binnenste ring gaan het gesprek met elkaar aan over de dementiezorg. De personen in de buitenste ring luisteren en observeren.

Dit gesprek wordt geleid door een gespreksleider. De binnenring wordt één voor één bevraagd over de van tevoren bepaalde gespreksthema's. De gespreksleider gaat door tot mensen geen aanvullingen meer hebben en eindigt met de checkvraag of alle punten zijn behandeld. Het is belangrijk om goed door te vragen. Emoties kunnen oplopen, dus geef daar ook de ruimte voor.

Vorbereiding:

1. Je nodigt een groep mensen uit die in de binnenring en buitenring kunnen plaatsnemen.
2. Benoem de gespreksleider, het helpt als dit een onafhankelijk persoon is.
3. Bepaal wie de notulen maakt tijdens het gesprek.
4. Bedenk welke vier onderwerpen je graag wilt bespreken in de klantarena. Deze onderwerpen schrijf je ieder op één flap. Daarnaast maak je een flap met 'overig' erop geschreven. Schrijf van tevoren ook de spelregels op een flipover.

De klantarena ziet er als volgt uit:

1. Introductie en kennismaking: benoem de spelregels: maak duidelijk dat alles wat gezegd wordt binnenskamers blijft en dat we niet in discussie gaan.
2. De mantelzorgers zitten in een kring. De professionals zitten in een kring om hen heen (de buitenring). De gespreksleider vraagt de mantelzorgers een voor een naar de 4 thema's. Eerst worden per thema de positieve punten benoemd, vervolgens de minder positieve ervaringen en tenslotte hun verbeterideeën. Als er punten benoemd worden die niet over de 4 thema's gaan worden deze op de flap 'overig' geplakt. De professionals luisteren naar de verhalen en schrijven hun verhelderende vragen op op hun notatieblok. De notulist schrijft mee op grote flipovers: hij gebruikt de post-its om aan te geven of het punt een positieve ervaring is, een minder positieve ervaring of een verbeteractie.

3. De buitenring stelt verdiepingsvragen aan de mantelzorgers per thema. Let op: dit zijn enkel verhelderende vragen, het is niet de bedoeling om het gesprek aan te gaan of tegen in te gaan.
4. Mantelzorgers gaan prioriteren om tot een top 5 te komen van verbetertips. Zij krijgen 10 stickers (5 rode en 5 groene) van de gespreksleider. Zij plakken deze bij de post-its. De professionals schrijven gezamenlijk hun eigen verbeterpunten op een flap, n.a.v. de informatie die zij in de eerste 2 rondes hebben gekregen.
5. De gespreksleider laat de top 5 zien aan de professionals en zij krijgen vervolgens 10 minuten om tot een concreet actieplan te komen. Het kan helpen om hierbij een schema te maken. Wat kunnen ze op korte termijn oplossen en wat kost meer tijd? De mantelzorgers drinken in deze tijd een kopje koffie.
6. De professionals lichten hun actieplan toe aan de mantelzorgers en geven concreet aan wanneer ze iets kunnen verwachten en op welke manier dit terugge koppeld wordt.
7. De gespreksleider vat de resultaten samen en sluit de bijeenkomst af. Aan ieder wordt gevraagd wat zij van de bijeenkomst vonden. De gespreksleider bedankt iedereen.

De gezamenlijke maaltijd is afhankelijk van het start en eindtijdstip van de bijeen-



Ervaring

<https://www.dementiezorgvoorelkaar.nl/actueel/nieuws/nieuwe-impuls-dementie-zorg-flevoland/>



Links

<https://www.vilans.nl/artikelen/betrek-de-mantelzorgers-samen-naar-zorgen-dat>