De communicatieve vaardigheden van de zorgprofessionals zijn de kern van goede zorg

Maren van Rijssen - Lectoraat Logopedie, Hogeschool Utrecht

Philine Berns - Lectoraat Zorg voor Communicatie, Hogeschool Rotterdam

Welkom!



- Philine Berns
- Logopedist/afasietherapeut
- Docent
- Onderzoeker

Hogeschool Rotterdam

- Opleiding logopedie
- Kenniscentrum Zorginnovatie / Lectoraat Zorg voor Communicatie

Welkom!



- Maren van Rijssen
- Logopedist
- Docent
- Promovenda

Hogeschool Utrecht

- Opleiding Logopedie
- Lectoraat Logopedie-Participatie door Communicatie

Communicatieve toegankelijkheid van zorgorganisaties voor ***mensen die communicatief kwetsbaar zijn***

Afasie

Afasie is een verworven **stoornis in de taal**, meestal veroorzaakt door een beroerte.

Iemand met afasie heeft moeite met:

- Begrijpen van gesproken taal
- Praten
- Lezen
- Schrijven

Afasie heeft gevolgen voor…

- Activiteiten: gesprekken voeren, krant lezen, mailen…
- Participatie: dagelijks leven, werk, hobby's, rollen vervullen….
- Kwaliteit van leven










wikiHow



Beïnvloedt de afasie van uw cliënt úw handelen ?

Situatie	Kenmerken van de situatie, aanpassing aan afasie
Kletspraatje houden over het weekend of over het weer.	Hoe vaak voert u een gesprek over een onderwerp dat niet over zorg gaat?
Navragen hoe de pillen werkten of hoe de oefeningen thuis gingen.	Hoeveel info krijgt u als iemand alleen ja of nee kan zeggen? Hoe past u zich aan?
Uitleg geven over een behandeling of oefening.	Hoe gedetailleerd legt u de oefening uit?
Betrekken van de partner bij een onderdeel van uw interventie.	Doet u dit vaker bij de client met afasie of juist minder vaak?
Betrekken van de client bij shared-decision making.	Heeft de cliënt mét afasie dezelfde invloed op de beslissing tot een bepaalde behandeling als de cliënt zónder afasie?

Literatuur

Voor communicatief kwetsbare personen
is de **toegankelijkheid van de zorg minder**
(Stransky, Jensen & Morris, 2018)

Literatuur

Cliënten met afasie lopen een grotere kans op **adverse events, zoals vallen** (Hemsley, Werninck, & Worrall, 2013; Sullivan & Harding, 2019)

Literatuur

Zorgprofessionals **vrezen en vermijden het gesprek** met hun cliënten met afasie (Carragher et al, 2020)

Literatuur

Zorgverleners besteden **minder tijd** aan het geven van informatie over zorgonderwerpen aan cliënten met afasie dan aan cliënten zonder afasie (Knigt, Worrall, & Rose, 2006)

Literatuur

Cliënten met afasie worden **minder betrokken** bij de therapie (Leach, Cornwell, Fleming, & Haines, 2010)

Literatuur

Effectieve communicatie tussen zorgprofessionals en cliënten kan bijdragen aan betere toegankelijkheid en betere resultaten van de zorg (Street, Makoul, Arora, & Epstein, 2009)

Literatuur

Communicatietrainingen voor zorgprofessionals leiden tot verbeterde communicatie met personen met afasie (Simmons-Mackie, Raymer, & Cherney, 2016; Horton, Lane, & Shiggins, 2015)

Wetten en verdragen

Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO):

Cliënten hebben recht op informatie in voor hen begrijpelijke taal.

Wetten en verdragen

VN-verdrag (WGBH/CZ)

*De Nederlandse overheid verplicht zich om te bouwen aan een **inclusieve samenleving** waarin mensen met een beperking volwaardig mee kunnen doen, regie hebben over hun eigen leven, meedoen op voet van gelijkheid, niet gediscrimineerd worden en **toegang hebben tot dezelfde voorzieningen en diensten** als mensen zonder beperking.*

Toegankelijkheid voor mensen met lichamelijke beperking



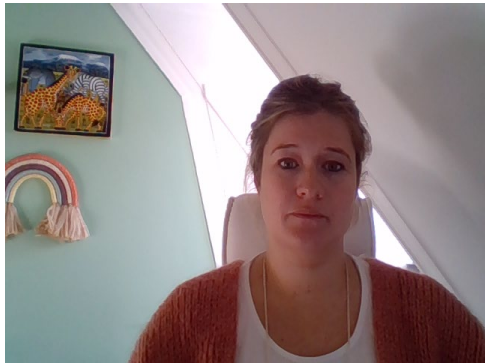


Communicatieve toegankelijkheid





Video’s









Video https://youtu.be/lqI23zvm2xA

Dit fragment ‘bij de bakker met afasie’ is één van de vier films die gemaakt zijn door Dinges Afasie Events (www.afasie-events.nl).

De films zijn te zien op YouTube.

Zie ook

- Huisarts bellen met afasie
- De weg kwijt met afasie
- Op een feestje met afasie



Welke communicatietechnieken kunnen zorgprofessionals gebruiken?



Communicatiemodel behorend bij de Training Con-tAct (Oostveen, Berns & Jünger, 2015)



Ontgrendel je boodschap voor een persoon met afasie

3 4 5
- Neem plaats aan de niet-aangedane zijde
- Zorg ervoor dat de fysieke omgeving zo min mogelijk afleidt
- Beperk het aantal professionals dat aanwezig is tijdens het gesprek

0 1 2
- Gebruik mimiek en gebaren
- Wijs waar mogelijk aan waar je het over hebt
- Gebruik afbeeldingen en maak tekeningen

8 9 0
- Maak gebruik van hulpmiddelen
- Schrijf tijdens het gesprek belangrijke woorden op
- Schrijf belangrijke gebeurtenissen en gesprekken in het communicatieschrift

6 7 8
- Spreek in korte zinnen
- Spreek in een rustig tempo
- Controleer of de persoon met afasie begrepen heeft wat is gezegd
- Kondig aan wanneer je over een ander onderwerp begint

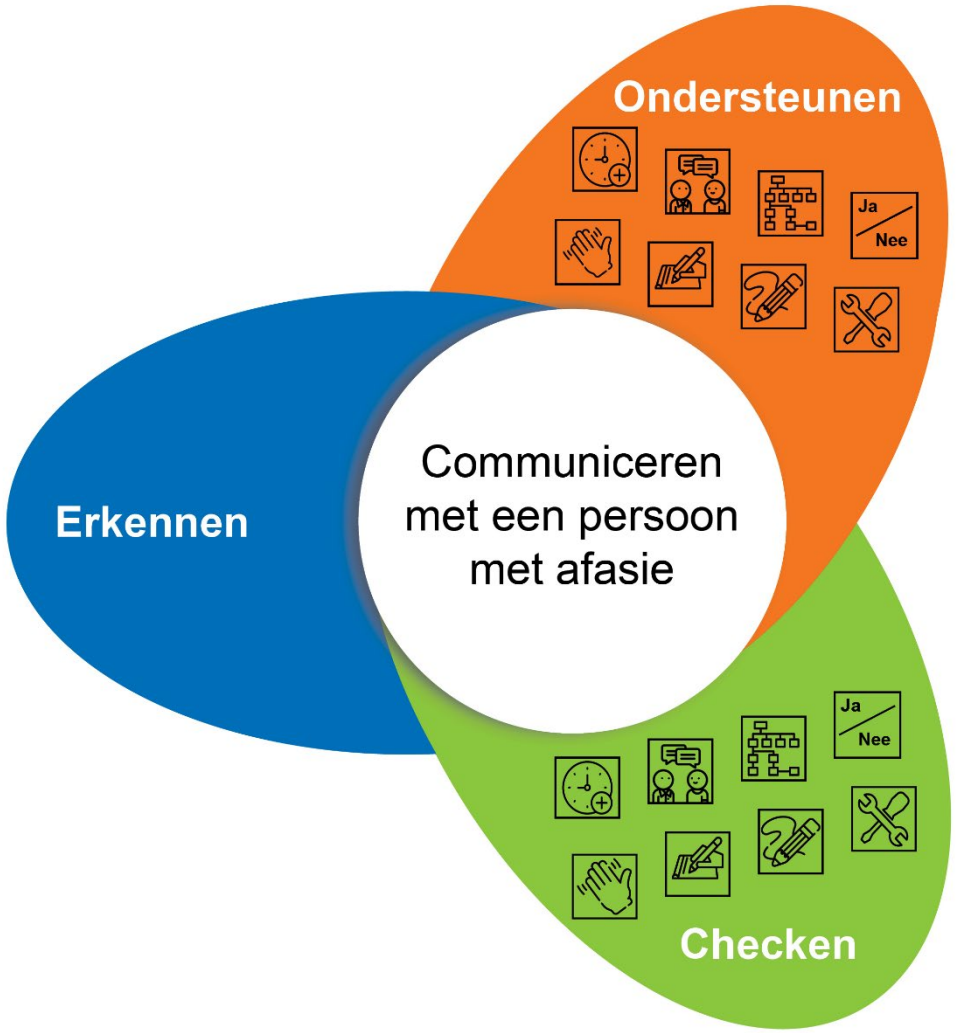
- Spreek uit dat je het belangrijk vindt dat jullie elkaar begrijpen
- Spreek en ondersteun op een volwassen en natuurlijke wijze
- Peil de non-verbale reactie van de persoon met afasie
- Nodig uit tot een respons
- Geef aan dat je de tijd neemt voor het gesprek
- Toon oprechte interesse
- Spreek af later terug te komen op de boodschap, indien je de boodschap niet kunt achterhalen

Help de persoon met afasie zijn/haar boodschap te ontgrendelen

0 1 2
- Stimuleer de persoon met afasie om zelf aan te wijzen, gebaren en tekenen
- Vraag of datgene wat de persoon met afasie wil zeggen in het communicatie-schrift staat

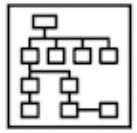
6 7 8
- Geef het aan als je de persoon met afasie niet begrijpt
- Geef aan wat je van de boodschap wel begrijpt en controleer of dit klopt
- Baken de boodschap van de persoon met afasie af door middel van schriftelijk gesprek

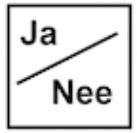
Model bij Training Con-tAct




Tijd nemen


Taalgebruik aanpassen


Structureren



Ja/Nee kaart gebruiken


Gebaren maken


Schrijven


Tekenen


Hulpmiddelen gebruiken

Welk
zorg



Ontgrendel je boodschap voor een persoon met afasie

- Neem plaats aan de niet-aangedane zijde
- Zorg ervoor dat de fysieke omgeving zo min mogelijk afleidt
- Beperk het aantal professionals dat aanwezig is tijdens het gesprek

- Gebruik mimiek en gebaren
- Wijs waar mogelijk aan waar je het over hebt
- Gebruik afbeeldingen en maak tekeningen

- Maak gebruik van hulpmiddelen
- Schrijf tijdens het gesprek belangrijke woorden op
- Schrijf belangrijke gebeurtenissen en gesprekken in het communicatieschrift

- Spreek in korte zinnen
- Spreek in een rustig tempo
- Controleer of de persoon met afasie begrepen heeft wat is gezegd
- Kondig aan wanneer je over een ander onderwerp begint

- Spreek uit dat je het belangrijk vindt dat jullie elkaar begrijpen
- Spreek en ondersteun op een volwassen en natuurlijke wijze
- Peil de non-verbale reactie van de persoon met afasie
- Nodig uit tot een respons
- Geef aan dat je de tijd neemt voor het gesprek
- Toon oprechte interesse
- Spreek af later terug te komen op de boodschap, indien je de boodschap niet kunt achterhalen

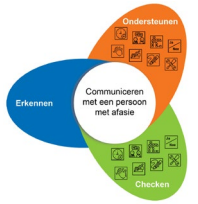
Help de persoon met afasie zijn/haar boodschap te ontgrendelen

- Stimuleer de persoon met afasie om zelf aan te wijzen, gebaren en tekenen
- Vraag of datgene wat de persoon met afasie wil zeggen in het communicatie-schrift staat

- Geef het aan als je de persoon met afasie niet begrijpt
- Geef aan wat je van de boodschap wel begrijpt en controleer of dit klopt
- Baken de boodschap van de persoon met afasie af door middel van schriftelijk gesprek

HOGESCHOOL UTRECHT
CommuniCare
SIA

Training Con-tAct (Oostveen, Berns & Jünger, 2018)



- Richtlijn ‘diagnostiek en behandeling van afasie’.
- PMA kunnen op dezelfde wijze participeren in het zorgproces als personen zonder afasie.
- Richt zich op communicatieve vaardigheden van ZP’s en op de communicatieve toegankelijkheid van de zorgorganisatie.

Training Con-tAct

Twee bijeenkomsten

- Heterogene groep zorgprofessionals
- 3 uur en 2 uur
- 15 deelnemers
- Gesprekstraining via opdrachten, rollenspel, bespreken van filmfragmenten, oefengesprekken

Deelname PMA

- In bijeenkomst 1: **PMA aanwezig voor** oefengesprekken met deelnemers
- Tussentijds: video-opname van gesprek met PMA in de eigen dagelijkse praktijk

Instructiefilms

- 30 filmfragmenten van PMA in gesprek



Sinds maart 2018 hebben **ruim 100 logopedisten** Cursus Con-tAct gevolgd, via nascholing bij AfasieNet.

- Training Con-tAct wordt door steeds meer logopedisten in zorgorganisaties aangeboden aan collega-zorgprofessionals.

- Zie voor info over Cursus en Training Con-tAct hr.nl/con-tact

Onderzoek naar effect van Training Con-tAct

Onderzoeksvragen:

- Welk effect heeft Training Con-tAct op de communicatie tussen ZP’s en personen met afasie (PMA)?
- Hoe beoordelen ZP’s hun eigen kennis over afasie en hun communicatievaardigheden?

15 zorgprofessionals in een revalidatiecentrum.

Mixed methods design

1. Video-opnames van gesprekken tussen ZP en PMA. kwantitatieve beoordeling met Meting Con-tAct (Nikkels & Berns, 2019)
2. Vragenlijst ter inventarisatie van ervaringen van ZP aangaande communicatie met PMA (Hoogenboom & Berns, 2018)
3. Focusgroep met zes van de getrainde ZP





De kwalitatieve resultaten werden geanalyseerd met de non-parametric Wilcoxon signed rank test. De focusgroep werd kwalitatief geanalyseerd.

Resultaten

- ZP gebruiken **meer technieken** om de communicatie te ondersteunen en om te checken;
- ZP vinden dat ze meer **kennis** hebben over afasie en meer **zelfvertrouwen** tijdens communicatie met PMA. Ze denken dat PMA **minder frustratie** ervaren tijdens het communiceren met hen en achten zichzelf beter in staat om communicatieproblemen op te lossen;
- ZP zijn **positief over vorm en inhoud** van Training Con-tAct, vooral over het **oefenen met PMA** tijdens de training. Ze passen geleerde vaardigheden toe in hun **dagelijkse handelen**.

Conclusie

- Positieve invloed op de communicatieve vaardigheden van 15 ZP’s in een revalidatiecentrum.
- Meer zelfvertrouwen.
- Toepassing van geleerde technieken in het dagelijks handelen.

Onderzoeksproject



De interventie CommuniCare

- Voor zorgprofessionals
  - E-learning module
  - Twee trainingsessies van 3 uur
  - Methode voor het ontwikkelen van communicatiehulpmiddelen
  - Een infographic
  - Een poster

https://husite.nl/communicare/



Ontgrendel je boodschap voor een persoon met afasie

- Neem plaats aan de niet-aangedane zijde
- Zorg ervoor dat de fysieke omgeving zo min mogelijk afleidt
- Beperk het aantal professionals dat aanwezig is tijdens het gesprek

- Gebruik mimiek en gebaren
- Wijs waar mogelijk aan waar je het over hebt
- Gebruik afbeeldingen en maak tekeningen

- Maak gebruik van hulpmiddelen
- Schrijf tijdens het gesprek belangrijke woorden op
- Schrijf belangrijke gebeurtenissen en gesprekken in het communicatieschrift

- Spreek in korte zinnen
- Spreek in een rustig tempo
- Controleer of de persoon met afasie begrepen heeft wat is gezegd
- Kondig aan wanneer je over een ander onderwerp begint

- Spreek uit dat je het belangrijk vindt dat jullie elkaar begrijpen
- Spreek en ondersteun op een volwassen en natuurlijke wijze
- Peil de non-verbale reactie van de persoon met afasie
- Nodig uit tot een respons
- Geef aan dat je de tijd neemt voor het gesprek
- Toon oprechte interesse
- Spreek af later terug te komen op de boodschap, indien je de boodschap niet kunt achterhalen

Help de persoon met afasie zijn/haar boodschap te ontgrendelen

- Stimuleer de persoon met afasie om zelf aan te wijzen, gebaren en tekenen
- Vraag of datgene wat de persoon met afasie wil zeggen in het communicatie-schrift staat

- Geef het aan als je de persoon met afasie niet begrijpt
- Geef aan wat je van de boodschap wel begrijpt en controleer of dit klopt
- Baken de boodschap van de persoon met afasie af door middel van schriftelijk gesprek



CommuniCare

CommuniCare verbetert de communicatie tussen personen met afasie, naasten en zorgprofessionals

communicare.hu.nl

Interventie CommuniCare

- Voor naasten
  - Een digitaal informatiepunt
  - Drie vragen die de MW stelt aan de naasten

Welke uitkomst is gewenst na implementatie van de interventie?

- Zorgprofessionals gebruiken communicatietechnieken en –hulpmiddelen uit vijf domeinen
  - Prikkelarme omgeving
  - Structuur bieden
  - Non-verbaal ondersteunen
  - Schriftelijk ondersteunen
  - Respectvol bejegenen



Ontgrendel je boodschap voor een persoon met afasie

- Neem plaats aan de niet-aangedane zijde
- Zorg ervoor dat de fysieke omgeving zo min mogelijk afleidt
- Beperk het aantal professionals dat aanwezig is tijdens het gesprek

- Gebruik mimiek en gebaren
- Wijs waar mogelijk aan waar je het over hebt
- Gebruik afbeeldingen en maak tekeningen

- Maak gebruik van hulpmiddelen
- Schrijf tijdens het gesprek belangrijke woorden op
- Schrijf belangrijke gebeurtenissen en gesprekken in het communicatieschrift

- Spreek in korte zinnen
- Spreek in een rustig tempo
- Controleer of de persoon met afasie begrepen heeft wat is gezegd
- Kondig aan wanneer je over een ander onderwerp begint

- Spreek uit dat je het belangrijk vindt dat jullie elkaar begrijpen
- Spreek en ondersteun op een volwassen en natuurlijke wijze
- Peil de non-verbale reactie van de persoon met afasie
- Nodig uit tot een respons
- Geef aan dat je de tijd neemt voor het gesprek
- Toon oprechte interesse
- Spreek af later terug te komen op de boodschap, indien je de boodschap niet kunt achterhalen

Help de persoon met afasie zijn/haar boodschap te ontgrendelen

- Stimuleer de persoon met afasie om zelf aan te wijzen, gebaren en tekenen
- Vraag of datgene wat de persoon met afasie wil zeggen in het communicatie-schrift staat

Geef het aan als je de persoon met afasie niet begrijpt
- Geef aan wat je van de boodschap wel begrijpt en controleer of dit klopt
- Raken de boodschap van de persoon met afasie af door middel van schriftelijk gesprek

CommuniCare sessie 1

CommuniCare sessie 2

Ontwikkeling communicatie-hulpmiddelen

Implementatiestrategieën



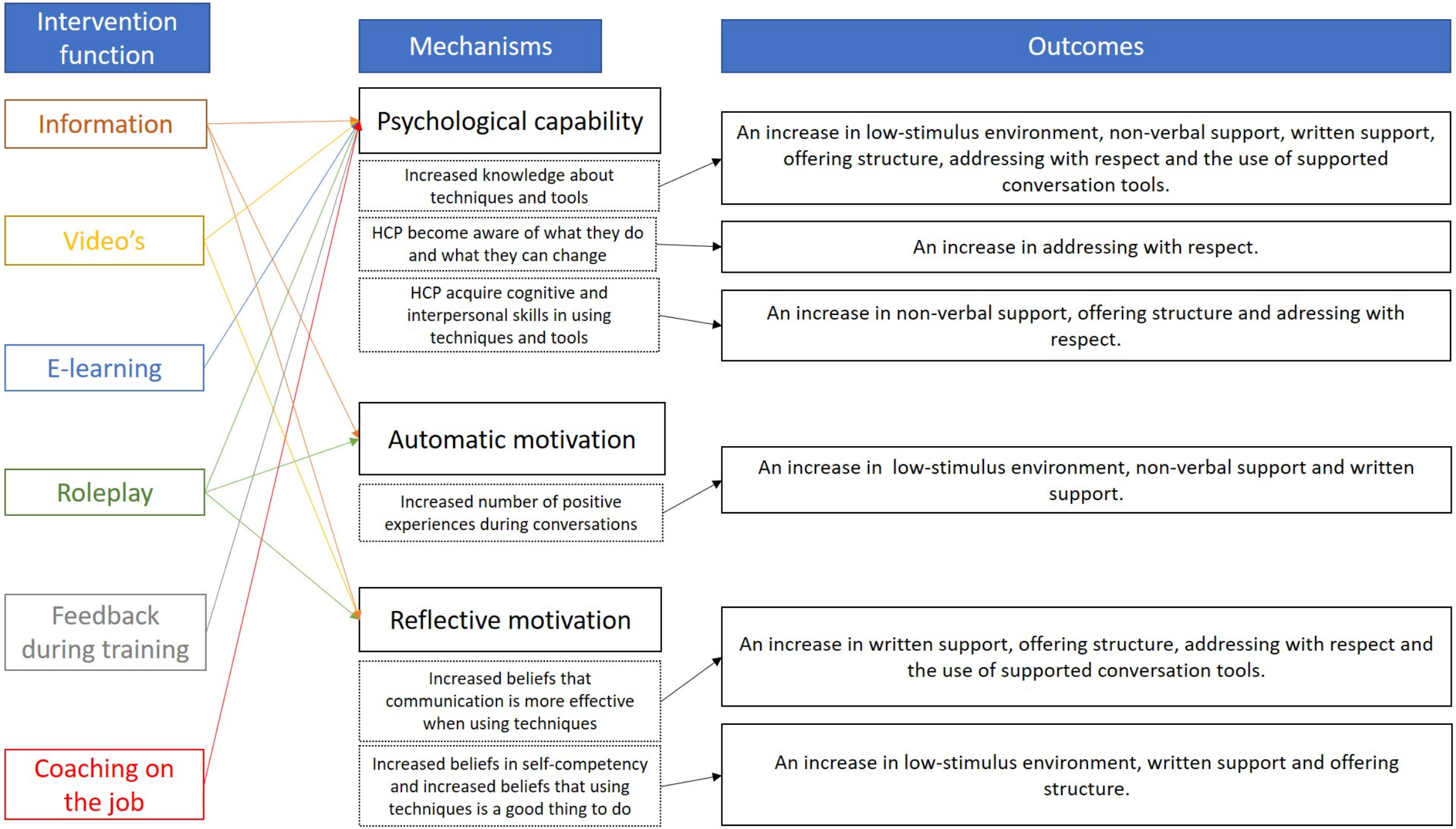


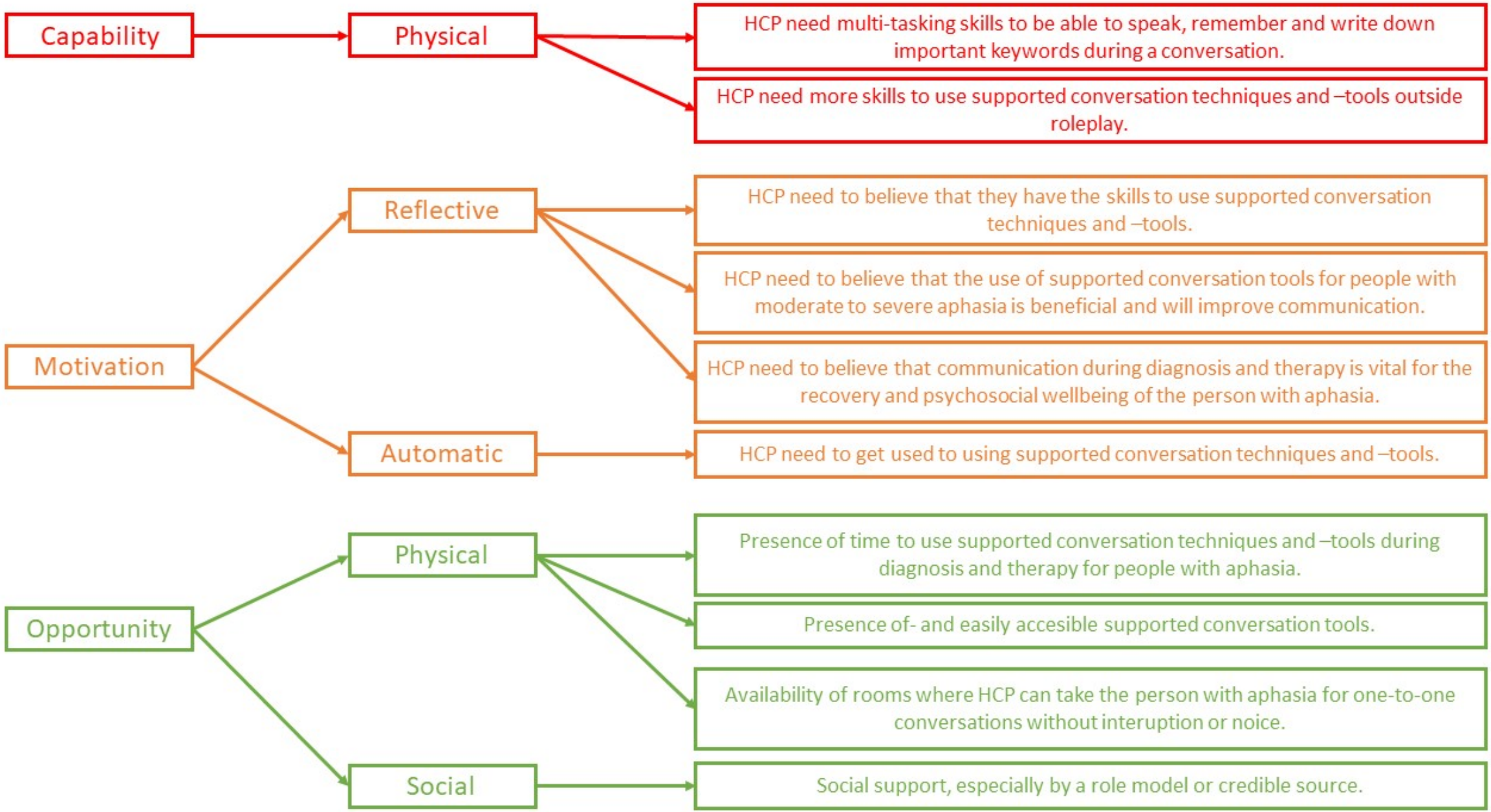
T1
Interviews
18 ZP

4 maanden

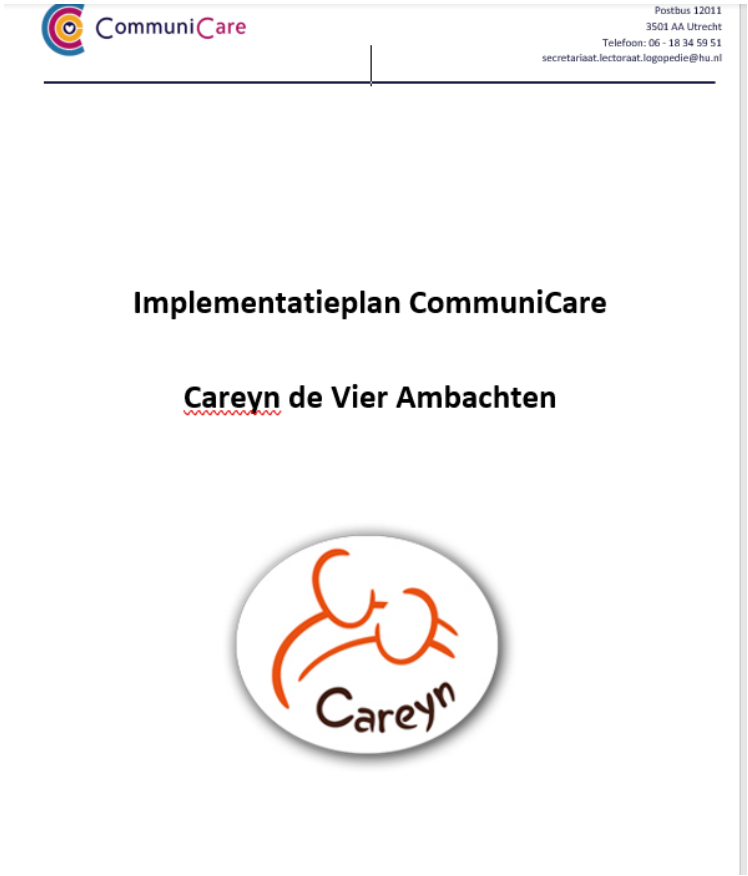


T2
Interviews
18 ZP


Intervention function
Mechanisms
Outcomes
Information
Video's
E-learning
Roleplay
Feedback during training
Coaching on the job
Psychological capability
Increased knowledge about techniques and tools
HCP become aware of what they do and what they can change
HCP acquire cognitive and interpersonal skills in using techniques and tools
Automatic motivation
Increased number of positive experiences during conversations
Reflective motivation
Increased beliefs that communication is more effective when using techniques
Increased beliefs in self-competency and increased beliefs that using techniques is a good thing to do
An increase in low-stimulus environment, non-verbal support, written support, offering structure, addressing with respect and the use of supported conversation tools.
An increase in addressing with respect.
An increase in non-verbal support, offering structure and adressing with respect.
An increase in low-stimulus environment, non-verbal support and written support.
An increase in written support, offering structure, addressing with respect and the use of supported conversation tools.
An increase in low-stimulus environment, written support and offering structure.


Capability
Physical
HCP need multi-tasking skills to be able to speak, remember and write down important keywords during a conversation.
HCP need more skills to use supported conversation techniques and –tools outside roleplay.
Motivation
Reflective
HCP need to believe that they have the skills to use supported conversation techniques and –tools.
HCP need to believe that the use of supported conversation tools for people with moderate to severe aphasia is beneficial and will improve communication.
HCP need to believe that communication during diagnosis and therapy is vital for the recovery and psychosocial wellbeing of the person with aphasia.
Automatic
HCP need to get used to using supported conversation techniques and –tools.
Opportunity
Physical
Presence of time to use supported conversation techniques and –tools during diagnosis and therapy for people with aphasia.
Presence of- and easily accesible supported conversation tools.
Availability of rooms where HCP can take the person with aphasia for one-to-one conversations without interuption or noice.
Social
Social support, especially by a role model or credible source.

Wat hebben we gedaan met de resultaten?


CommuniCare

Postbus 12011
3501 AA Utrecht
Telefoon: 06 - 18 34 59 51
secretariaat.lectoraat.logopedie@hu.nl

Implementatieplan CommuniCare

Careyn de Vier Ambachten

Careyn



Contactgegevens

- Maren van Rijssen: maren.vanrijssen@hu.nl
- Communicare: https://www.hu.nl/deeltijd-opleidingen/communicare

- Philine Berns: p.e.g.berns@hr.nl
- Con-tAct: www.afasienet.org
  www.hr.nl/con-tact

Referenties

- Carragher, M., Steel, G., O'Halloran, R., Torabi, T., Johnson, H., Taylor, N. F., & Rose, M. (2020). Aphasia disrupts usual care: the stroke team's perceptions of delivering healthcare to patients with aphasia. *Disability and Rehabilitation*, 1-12.
- Hemsley B, Werninck M, Worrall L. "That really shouldn't have happened": people with aphasia and their spouses narrate adverse events in hospital. *Aphasiology. 2013;27*(6): 706–722.
- Horton, S., Lane, K., & Shiggins, C. (2015). Supporting communication for people with aphasia in stroke rehabilitation: transfer of training in a multidisciplinary stroke team. *Aphasiology*, *30*(5), 629-656.
- Knight, K., Worrall, L., & Rose, T. (2006). The provision of health information to stroke patients within an acute hospital setting: What actually happens and how do patients feel about it? *Topics in Stroke Rehabilitation*, *13*(1), 78-97.
- Leach, E., Cornwell, P., Fleming, J., & Haines, T. (2010). Patient centered goal-setting in a subacute rehabilitation setting. *Disability and rehabilitation*, *32*(2), 159-172.
- Simmons-Mackie, N., Raymer, A., & Cherney, L. R. (2016). Communication partner training in aphasia: An updated systematic review. *Archives of physical medicine and rehabilitation*, *97*(12), 2202-2221.
- Stransky, M. L., Jensen, K. M., & Morris, M. A. (2018). Adults with Communication Disabilities Experience Poorer Health and Healthcare Outcomes Compared to Persons Without Communication Disabilities. *Journal of general internal medicine*, *33*(12), 2147-2155.
- Sullivan R, Harding K. Do patients with severe post-stroke communication difficulties have a higher incidence of falls during inpatient rehabilitation? A retrospective cohort study. *Top Stroke Rehabil. 2019;26*(4):288–293.
- https://www.scopeaust.org.au/services-for-organisations/access-and-inclusion-for-businesses/communication-access/