

Docentenhandreiking workshops

'In gesprek over het leven en het einde'

aan de hand van de 8 essenties van het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland

Deel 7: Workshop 'Goed contact'

Auteurs

Yvette van der Linden, Leids Universitair Medisch Centrum

Carolien Burghout, Jeroen Bosch Ziekenhuis

Famke van Heeckeren, Stichting PZNL

Elise Posma, Stichting PZNL

Marjolein Verkammen, Stichting PZNL

Versie	Datum	Wijzigingen
1.0	November 2024	

Versie 1.0

Licentie:

[Creative Commons: BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Inhoudsopgave

1. Algemene informatie	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Begeleiding	4
1.3 Doelgroep en groepsgrootte	4
1.4 Opzet van de workshops	4
1.5 Programma per workshop	5
1.6 Voorbereiding	5
2. Workshop 'Goed contact'	7
2.1 Goed contact	7
2.1.1 Voorbereiding	7
2.1.2 Leerdoelen	7
2.1.3 Programma	8

1. Algemene informatie

1.1 Inleiding

Aanvullend op het boek 'In gesprek over het leven en het einde' en de bijbehorende podcastreeks, zijn acht workshops ontwikkeld. De workshops zijn gekoppeld aan de acht essenties van het [Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland](#). Het Kwaliteitskader geeft zorgverleners en zorgorganisaties een eenduidig beeld van wat verstaan wordt onder goede palliatieve zorg en helpt bij het ontwikkelen van beleid op dit gebied. Het doel van deze workshops haakt aan de doelstelling van het Kwaliteitskader, namelijk het verbeteren van de palliatieve zorgverlening vanuit de beleving van de patiënt en zijn naaste(n). In iedere workshop staat één essentie uit het Kwaliteitskader centraal. In hoofdstuk 2 van dit document is de workshop 'Goed contact' beschreven. De andere workshops zijn in separate documenten te raadplegen.

De workshops bevatten trainingsmateriaal om te kunnen gebruiken in groepsverband en zijn bedoeld voor (toekomstige) zorgverleners en vrijwilligers die met patiënten en naasten het gesprek willen aangaan over hun waarden, wensen en behoeften in de palliatieve fase. De workshops kunnen gegeven worden in het onderwijs (MBO/HBO/WO) en als (bij)scholing in de eigen zorgorganisatie.

1.2 Begeleiding

Voor het begeleiden van de workshops verwachten we dat een consulent palliatieve zorg, leden van het (transmuraal) team palliatieve zorg of aandachtvelden palliatieve zorg met affiniteit en ervaring met lesgeven/doceren, deze taak op zich kunnen nemen in hun eigen zorgorganisatie. Zij hebben ruime ervaring in de palliatieve zorg en werken zelf in een palliatieve setting. Hierdoor kunnen zij (complexe) praktijksituaties inbrengen en de juiste verdieping bieden aan (toekomstige) zorgverleners en vrijwilligers. Tevens kunnen de workshops begeleid worden door docenten (MBO/HBO/WO) als onderwijs, samen met een in palliatieve zorg ervaren zorgverlener. In het vervolg gebruiken we de term trainer voor de persoon die de workshops begeleidt.

1.3 Doelgroep en groepsgrootte

De workshops zijn bedoeld voor (toekomstige) zorgverleners en vrijwilligers. De gewenste groepsgrootte is maximaal 25 deelnemers. In de workshops gaan de deelnemers aan de slag in kleinere groepen van 3 tot 4 deelnemers per groep. De inhoud met daarbij de gehanteerde werkvormen zijn dan het meest effectief.

1.4 Opzet van de workshops

Aan de hand van het boek 'In gesprek over het leven en het einde'¹ zijn 8 workshops van ieder 2 uur beschreven. De praktijk, de eigen ervaring, en daarnaast de vaardigheden en attitude van de deelnemers zijn uitgangspunten in de workshops; het uitwisselen hiervan kan nieuwe of andere inzichten bieden bij de deelnemers en bijdragen aan het verlenen van optimale palliatieve zorg. De aangeboden werkvormen bieden de trainer mogelijkheden om de deelnemers aan te zetten tot (zelf)reflectie, interactie en kennisdeling.

¹ Oskam et al, 2023

Het bestendigen van de vaardigheden van (toekomstige) zorgverlener of vrijwilliger, vraagt om een interactieve aanpak. De voorgestelde werkvormen dragen daarom bij aan de interactie en verdieping. Uit onderzoek² blijkt dat in trainingen het gebruik van interactieve werkvormen zoals rollenspel en feedback hiervoor effectief lijken te zijn.

Elke essentie van het Kwaliteitskader is gekoppeld aan een hoofdstuk in het boek en een aflevering van de podcast (zie hieronder); zie tabel 1.

Tabel 1 Overzicht boektitels en essenties Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland

Hoofdstuk (boek) – Aflevering (podcast)	Essentie kwaliteitskader
1. De palliatieve fase van de ziekte begint	Markering
2. Samen beslissen	Gezamenlijke besluitvorming
3. Praten over de toekomst	Proactieve zorgplanning
4. Persoonlijk dossier	Individueel zorgplan
5. Onderlinge afstemming en voortgang	Coördinatie en continuïteit
6. Kennis en vaardigheden	Deskundigheid
7. Goed contact	Effectieve communicatie
8. Goed voor jezelf zorgen	Persoonlijke balans

1.5 Programma per workshop

Het programma heeft in iedere workshop eenzelfde opbouw. Bovenaan staat algemene informatie over de workshop, te weten:

- de te raadplegen middelen ter voorbereiding op de workshop, inclusief de tijdsduur van de voorbereiding;
- de leerdoelen per workshop;
- het programma van de workshop met tijdschema.

Het tijdschema met de daarbij aangegeven tijd per onderdeel is richtinggevend. Dit is afhankelijk van de discussie in de groep of belangstelling voor een bepaald onderwerp. Het is aan de trainer hoe strikt hier mee om te gaan. In de bijlage worden diverse werkvormen toegelicht. Het programma kan desgewenst in aangepaste (werk)vorm worden aangeboden.

1.6 Voorbereiding

Voor elke workshop kan ter voorbereiding en als workshopmateriaal worden geraadpleegd:

- De betreffende essentie van het [Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland](#). Alle informatie rondom het Kwaliteitskader is gebundeld op [Palliaweb](#). Naast het Kwaliteitskader zelf, staan hier ook animaties, onderwijsmateriaal en andere belangrijke hulpmiddelen beschreven.
- Een begeleidende PowerPoint presentatie per essentie. In de presentatie zijn notities toegevoegd met toelichting voor de docent.
- Het bijbehorende hoofdstuk uit het boek 'In gesprek over het leven en het einde'. In ieder hoofdstuk geeft één patiënt/naaste en één zorgverlener zijn/haar visie op één van de acht essenties.
- De bijbehorende podcastaflevering waarbij de patiënt/naaste en zorgverlener verder met elkaar op de essentie ingaan.
- De leesvraag die bij elk hoofdstuk uit het boek of aflevering van de podcast hoort.

² Bos-van den Hoek et al, 2019

In het programma per workshop staat onder 'Vooraf specifieke voorbereidingen' vermeld welke voorbereidingen van de deelnemers wordt gevraagd. Voor de trainer is het goed vooraf te bekijken welke voorbereiding er van de deelnemers verwacht wordt en de deelnemers vroegtijdig hierover te informeren.

2. Workshop 'Goed contact'

2.1 Goed contact

In de palliatieve fase voer je als zorgverlener regelmatig gesprekken over wat voor de patiënt belangrijk is in deze periode van zijn of haar leven en welke keuzes en beslissingen daarbij horen. De wensen en behoeften van de patiënt en de zorg- en behandel mogelijkheden van de zorgverlener worden op elkaar afgestemd. Het gaat hierbij om gelijkwaardige informatie-uitwisseling tussen de patiënt en de zorgverlener. En tussen zorgverleners onderling. De zorgverlener is zich bewust van de afhankelijke positie van de patiënt. In het Kwaliteitskader wordt dit beschreven als effectieve communicatie. Effectieve communicatie gaat ook over vooruitkijken bij onzekerheid over het ziektebeloop. Patiënten hebben hierbij behoefte aan emotionele ondersteuning. Naast empathisch vermogen vraagt effectieve communicatie ook om specifieke communicatievaardigheden van de zorgverlener, zoals vragen stellen, actief en reflectief luisteren en omgaan met functionele en bewegende stiltes.

2.1.1 Voorbereiding

Tijdsduur voorbereiding

Totaal 75 minuten, bestaande uit:

- 15 minuten voor het lezen van het hoofdstuk
- 40 minuten voor het luisteren van de podcastaflevering
- 20 minuten voor het doornemen van de aangereikte literatuur en/of middelen

Voorbereiding voor de deelnemers

- Doornemen [Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland domein 2.7 Effectieve communicatie](#)
- Doornemen van hoofdstuk 7 'Goed contact' uit het boek 'In gesprek over het leven en het einde'.
- Beluisteren van de [podcastaflevering 3 - Palliapodcast | Goed contact](#)
- Bekijken [Animatie Effectieve communicatie](#)
- Formuleren eigen leerpunten

2.1.2 Leerdoelen

De deelnemer:

- is in staat om met patiënten en naasten effectief in gesprek te gaan over hun waarden, wensen en behoeften;
- is in staat te reflecteren op ervaringen vanuit de eigen praktijk.

2.1.3 Programma

Tijdsduur workshop

Totaal 120 minuten (excl. pauze) bij voorkeur als geheel aanbieden

Programmaonderdelen

Tijd	Onderdeel	Beschrijving	Tips voor werkvormen & hulpmiddelen
10 min	Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Uitleg programma door docent • Voorstelronde (indien nodig) • Deelnemers: verwachtingen en inbreng leerpunten 	PowerPoint met programma
20 min	Essentie Effectieve communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers beantwoorden de vraag 'Wat versta ik onder effectieve communicatie?' • Docent geeft samenvatting van de essentie a.d.h.v. Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland en Palliaweb pagina 	<ul style="list-style-type: none"> • PowerPoint met slides • Animatie Effectieve communicatie
35 min	Aan de slag	<p>Optioneel: oefenen met de terugvraagmethode inclusief acteur/docent. Bij dit onderdeel is het belangrijk om een acteur in te schakelen of als docent zelf de rol als patiënt in te nemen. Laat de deelnemers oefenen met de terugvraagmethode. Hierbij gaan de deelnemers steeds na of de boodschap goed is overgekomen bij de patiënt en of de patiënt het verhaal goed heeft begrepen.</p> <p>Deelnemers bespreken op basis van de casus uit het boek in groepjes van 3 à 4 personen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In Gerrits verhaal lees je wat voor hem kwaliteit van leven is. Welke vragen stel jij om erachter te komen wat voor iemand belangrijk is? 	<p>Hulpmiddel: Terugvraagmethode en bekijk de video</p> <p>Casus uit het boek 'In gesprek over het leven en het einde' en bijbehorende vragen uit de PowerPoint presentatie.</p>

		<p>2. Hoe zorg je voor de balans tussen luisteren naar iemands verhaal en tijdsbewaking?</p> <p>3. Hoe gebruik je informatie die de patiënt en diens naasten geven in het opstellen van het behandelplan?</p>	
35 min	Reflecteren op eigen handelen	<p>Voorbeeld reflectievragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe maak jij contact met de patiënt en diens naasten? Wanneer voel je dat je connectie hebt? 2. Wat vind je van stiltes in een gesprek met een patiënt of naasten? En hoe ga je daarmee om? 3. Hoe ga je ermee om als de patiënt en de naaste verschillende informatiebehoeftes hebben? 4. Hoe toon jij empathie? Hoe ziet een ander aan jou dat je empathie toont; verbaal en non-verbaal? 	Werkvorm: reflectiegesprek, bijvoorbeeld in duo's of kleine groepjes
20 min	Plenaire terugkoppeling	<ul style="list-style-type: none"> • Inzichten en/of vragen vanuit de groepjes plenair bespreken • Terugblik op leerdoelen • Algemene afsluiting 	Stoplicht model (zie PowerPoint presentatie)

