

EERSTELIJNSMEETING 2025: HANDVATTEN VOOR EEN IMPACTVOLLE COMMUNICATIE MET JE CLIËNT/PATIËNT

WORKSHOP 1: ONZICHTBARE BEPERKINGEN BIJ JOUW (MULTICULTURELE) DOELGROEP

SPREKERS: NOOR OLEJNIK, ORTHO-AGOGE HUBBIE, THOMAS ART,
PROJECTMEDEWERKER CUSEHA EN KLINISCH PSYCHOLOOG EN DAGMAR WINKLER,
MAATSCHAPPELIJK WERKER EN PROJECTMEDEWERKER VOOR HET CUSEHA PROJECT

Tijdens deze workshop bespreken we eerst verschillende kenmerken waaraan je een vermoeden van een verstandelijke beperking kan toetsen. Ook kregen de deelnemers advies rond culturele elementen die een invloed kunnen hebben en waar je rekening mee moet houden. Eens je een beperking hebt vastgesteld, kan je met o.a. hulpmiddelen, structuur en enkele handvatten dit met je cliënt bespreken. Ook al is de doelgroep zeer divers, dankzij 10 algemene tips kan je zorgen voor een laagdrempelig en begrijpbaar gesprek op maat.

Belangrijke aandachtspunten:

- **Traceerbaar doorheen het hele levensverhaal:** Kenmerken van verstandelijke beperking moeten altijd aanwezig geweest zijn in het leven van de cliënt. Op deze manier kan je het verschil met psychische problematiek en eventueel trauma zien.
- **Een onzichtbare beperking:** Soms zijn mensen met een verstandelijke beperking verbaal sterk waardoor hun intelligentie overschat wordt, maar op sociaal-emotioneel vlak scoren ze zwakker.
- **Gebruik de context:** Vergelijken met leeftijdsgenoten uit de eigen cultuur kunnen een mogelijke achterstand of moeilijkheden blootleggen.
- **Kennis van de cultuur:** Ervaringen in het land van herkomst of tradities binnen de eigen cultuur kunnen een mogelijk wantrouwen rond de zorg verduidelijken. Hier kan bijvoorbeeld een intercultureel bemiddelaar bij helpen.
- **Houd rekening met mogelijke gevolgen van een diagnose:** Bedenk goed wat het doel is van een eventuele diagnose. Zorgt dit voor uitsluiting of wantrouwen naar het zorgsysteem? Leg de focus op veiligheid en vertrouwen om uiteindelijk tot goede ondersteuning te komen.
- **Vermijd handelingsverlegenheid:** wees voorzichtig wat taboethema's betreft, maar niet terughoudend.

WORKSHOP 2: GEBRUIK JE KRACH-T ALS EERSTELIJNSPROFESSIONAL

SPREKER: JUSTINE VAN LIERDE, PROJECTMEDEWERKER VLAAMS INSTITUUT GEZOND LEVEN

Tijdens deze interactieve workshop deelde Justine Van Lierde inzichten over hoe eerstelijnsprofessionals via [KRACH-T](#) op een laagdrempelige en respectvolle manier gezonde leefstijlveranderingen kunnen aanmoedigen – ook bij personen in kwetsbare levensomstandigheden.

Doel is **zelf**verandering teweeg te brengen. Je kan een persoon niet duwen, moet het ritme van de persoon volgen.

Deelnemers kregen concrete handvaten om *KRACH-Tgericht* in gesprek te gaan:

- **Kaart het aan:** vooral persoonlijke aanknopingspunten, eigen ervaring en toestemming vragen om over een specifiek onderwerp te praten zijn hierbij van belang. 67% van de cliënten vindt het niet erg als hun hulpverlener gevoelige thema's (zoals geur, overgewicht, hygiëne, seksualiteit...) aankaart, mits dit respectvol en gepersonaliseerd gebeurt en de cliënt hier de mentale ruimte voor heeft (vb. Overgewicht is niet prior voor iemand die amper budget heeft om eten te kopen).
- **Relevante vraag stellen:** d.i. steeds een open vraag en geeft de aanzet tot reflectie of actie, ga in dialoog en maak een inschatting van kennis, attitude en gezondheidsvaardigheden
- **Advies op maat geven:** deze moet steeds kort en krachtig zijn, maak het persoonlijk en praktisch en ondersteun hun autonomie
- **Creëer motivatie:** plant een zaadje, laat de persoon zelf verwoorden welke positieve kanten deze zelf ziet aan jouw advies
- **Helpen bij de volgende stap:** verwijs warm door, geef betrouwbare info en concrete vervolghulp (vb. prijs, telefoonnummer van een specifiek persoon, ...)
- **Tijd:** zichtbare gedragsverandering vraagt tijd, via KRACH-T werk je aan motivatie, en volgt de gedragsverandering op het ritme van de persoon.

Belangrijke aandachtspunten:

- Deze methodiek kan je doorlopen op 4min, als je echter maar 1min. hebt, kan je focussen op:
 - K(aart het aan)
 - A(advies op maat)
 - H(elpen bij volgende stap)
- **KRACH-T** is géén vaste methodiek, maar eerder een set van **praktische tips** die elke professional op een eigen manier kan integreren.
- Gebruik **ondersteuningsmateriaal** zoals de signaalkaart, voorbeeldzinnen, buttons of tools van *Gezond Leven* om gesprekken op gang te brengen.
- **Warme doorverwijzingen** verlagen de drempel voor verdere hulp en versterken de opvolging, vooral bij mensen in kwetsbare levenssituaties.
- Een veranderende **organisatiecultuur** is cruciaal: leefstijlgesprekken mogen niet afhangen van één gemotiveerde collega, maar moeten gedragen worden door het hele team.

Meer informatie? Surf dan zeker naar www.gezondleven.be/kracht

WORKSHOP 3: MOGELIJKHEDEN EN VALKUILEN IN HET CONTACT MET SUÏCIDALE MENSEN

SPREKERS: MARLEEN HAEMS, APOTHEKER EN ALGEMEEN DIRECTEUR VLAAMS APOTHEKERS NETWERK (VAN), DANNY HALFORD, PSYCHOTHERAPEUT EN TRAINER

Tijdens deze boeiende en waardevolle workshop stonden we stil bij de cruciale rol die **apothekers** kunnen spelen in het herkennen en doorverwijzen van mensen met suïcidale gedachten. **Marleen Haems** benadrukte dat de apotheek een laagdrempelige en toegankelijke vindplaats is, waar mensen vaak hun zorgen delen. Dit heeft geleid tot het Vlaamse project "**Suïcidepreventie in de apotheek**", inclusief een **e-learningmodule** om apothekers beter toe te rusten in het herkennen van signalen en het doorverwijzen naar gepaste hulpverlening. De training, die onder meer aandacht besteedt aan beroepsgeheim en medicatiebewaking, heeft al geleid tot **honderden doorverwijzingen**.

Danny Halford verdiepte zich in de complexiteit van suïcidaliteit en de **impact van communicatie**. Hij stelde dat kennis alleen niet volstaat; **reflectie** en **vaardigheidstraining** zijn essentieel. Door middel van een interactieve groepsopdracht werd stilgestaan bij impactvolle communicatie en beschermende factoren.

Belangrijke inzichten uit de workshop:

- Suïcidepreventie is een gedeelde verantwoordelijkheid – ook apothekers spelen hierin een belangrijke rol.
- Het herkennen van risicovolle medicatie en signalen kan levensreddend zijn.
- Effectieve communicatie en reflectie zijn cruciaal in het omgaan met suïcidale personen.
- Samenwerking tussen zorgverleners, zoals via MFO's, verhoogt de kwaliteit van zorg.

De workshop benadrukte de noodzaak om suïcide bespreekbaar te maken en het belang van reflectie en samenwerking. We hopen dat deze inzichten bijdragen aan een bredere en betere aanpak van suïcidepreventie in de zorgsector.

Dank aan alle deelnemers voor hun engagement en inbreng!

WORKSHOP 4: MOEILIJKE GESPREKKEN – ZOEKEN NAAR PERSPECTIEVEN BIJ UITDAGENDE SITUATIES

SPREKERS: ANNELIEN TACK, PSYCHOLOOG BIJ FORUM PALLIATIEVE ZORG EN PALLIATIEVE THUISZORGEQUIPE OMEGA, NAZIHA MAHER, PROJECTCOÖRDINATOR DIVERSITEIT KOM OP TEGEN KANKER, SEBASTIEN DE FOOZ, AUTEUR EN SPIRITUELE BEGELEIDER BIJ HET ZIEKENHUIS SINT-JAN

Deze workshop werd vormgegeven aan de hand van een casus: Mira. Mira is een vrouw met borstkanker die onvoldoende Nederlands spreekt en daardoor moeite heeft om haar diagnose en behandeling te begrijpen. Ze durft geen hulp in te schakelen uit angst voor sociale stigmatisering en houdt haar ziekte verborgen voor haar familie. Haar geloof biedt haar steun, maar ook een reden om geen hulp te zoeken. Ze begrijpt medische termen zoals 'tumor' niet en voelt zich onzeker over beslissingen rondom haar behandeling.

Tijdens haar behandeling ervaart ze psychologische en spirituele worstelingen. Ze is bang dat haar echtgenoot haar zal verlaten na de operatie en dat haar ziekte haar toekomst zal afnemen. Ze heeft niemand in haar omgeving met wie ze hierover kan praten, tot ze een spirituele begeleider ontmoet. Deze begeleider helpt haar om haar gevoelens te begrijpen en om betekenis te vinden in haar situatie.

Wanneer de kanker uitzaait en ze palliatieve zorg nodig heeft, begrijpt ze niet wat dit inhoudt. De gesprekken hierover creëren afstand tussen haar en haar familie, en ze worstelt met anticiperende rouw. Ze wil blijven leven en voelt zich verloren.

Belangrijke inzichten en tips uit de casus:

- Palliatieve zorg omvat vier dimensies: fysiek, psychologisch, menselijk en spiritueel.
- De rol van een spirituele begeleider is cruciaal in het vinden van krachtbronnen en het accepteren van kwetsbaarheid.
- Het belang van taal in de zorg: patiënten moeten informatie krijgen in een taal die ze begrijpen, vooral bij slecht nieuws.
- De 'Teach Back'-methode helpt zorgprofessionals om te checken of de patiënt alles begrepen heeft.
- Familie is een belangrijk vangnet en moet betrokken worden in het traject.
- Zorgprofessionals moeten empathisch zijn en eenvoudige taal gebruiken.
- Er moet aandacht zijn voor de culturele en spirituele beleving van patiënten, bijvoorbeeld bij het weigeren van palliatieve sedatie.
- Zorgprofessionals hebben zelf ook ondersteuning nodig bij de psychologische impact van hun werk.
- Kinderen mogen geen tolken zijn, omdat ze vaak geen medische terminologie beheersen. Zorgprofessionals hebben de verantwoordelijkheid om een tolk of intercultureel bemiddelaar in te schakelen.
- Het is cruciaal om vakjargon te vermijden en te werken met visuele hulpmiddelen zoals afbeeldingen om medische informatie duidelijker te maken.
- Een vertrouwensband opbouwen is essentieel om moeilijke gesprekken beter te kunnen voeren.
- Zorgprofessionals moeten duidelijk communiceren over behandelmogelijkheden en niet te veel autonomie overlaten aan de patiënt, om onzekerheid te voorkomen.

- Tijd nemen voor gesprekken, boodschappen herhalen en laagdrempelige opvolging aanbieden helpt om misverstanden te voorkomen.
- Palliatieve zorg is niet hetzelfde als terminale zorg en staat los van de prognose
- Het behouden van hoop is belangrijk: patiënten kunnen blijven hopen op een waardevolle tijd, zelfs in de palliatieve fase.

Vragen en uitdagingen binnen palliatieve zorg:

- Hoe verwijst je als niet-arts iemand door naar palliatieve zorg?
- Hoe ga je om met patiënten die niet over hun situatie willen praten?
- Hoe geef je eerlijke communicatie zonder hoop weg te nemen?
- Hoe ondersteun je zorgprofessionals bij gevoelens van machteloosheid?

De casus van Mira benadrukt het belang van een holistische en cultuursensitieve benadering binnen de palliatieve zorg, waarbij communicatie, begrip en empathie centraal staan.