

# Tevreden verzorgenden bejegenen demente bewoner positiever

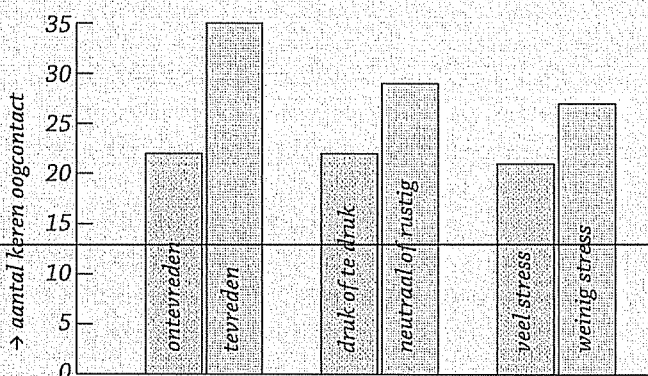
Verzorgenden die tevreden zijn met hun werk gaan op een positievere wijze om met dementerende verpleeghuisbewoners dan verzorgenden die ontevreden zijn. Zo concluderen NIVEL-onderzoekers Julia van Weert, Sandra van Dulmen en Josien Bensing. Dit betekent dat het mogelijk is om de kwaliteit van zorg te verbeteren door te investeren in de arbeidsomstandigheden van verzorgenden.

Tekst Julia van Weert, Sandra van Dulmen, Josien Bensing

**Er is veel geschreven over arbeidstevredenheid** van verzorgden. Toch is er nog maar weinig bekend over de invloed van arbeidstevredenheid van verzorgenden op de omgang met dementerenden. Het NIVEL - Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg - beschikt over een databank met zo'n 15 duizend video-opnamen van contacten tussen hulpverleners en patiënten. Regelmatig rapporteert het NIVEL over nieuwe analyses van video-opnames uit de databank. Recent is de factsheet *'Arbeidstevredenheid weerspiegelt zich in de omgang met demente verpleeghuisbewoners'* verschenen. Deze is gebaseerd op analyses van 228 video-opnames van ochtendzorg aan dementerende verpleeghuisbewoners, en op vragenlijsten naar werkbeleving van de deelnemende verzorgenden. Hieruit blijkt dat verzorgenden die tevreden zijn met hun werk op een positievere wijze omgaan met dementerende verpleeghuisbewoners dan ontevreden verzorgenden. Tevreden verzorgenden werken bewonersgericht, en gebruiken meer non-verbale communicatie, zoals aankijken en lachen, wat belangrijk is om te kunnen communiceren met dementerenden. Verzorgenden die (te) veel werkdruk en stress ervaren, en het werk eentonig vinden, gaan minder positief om met dementerenden.

## **Verzorgenden met weinig stress maken meer en langer contact**

Als de werkdruk als hoog wordt ervaren, wordt er ook minder gebruik gemaakt van non-verbale communicatie, zoals oogcontact, lachen en affectief aanraken. Verzorgenden met weinig stress maken vaker oogcontact met de bewoner. Dit oogcontact duurt ook langer. Verder raken zij de bewoner meer affectief aan, zoals de arm strelen. Er is geen verschil in lachen tussen meer of minder gestreste werknemers.



Relatie tussen oogcontact en arbeidstevredenheid, ervaren drukte en werkstress. De metingen zijn verricht tijdens de ochtendzorg. Die duurde gemiddeld 20,3 minuten.

## **Afleiden is positief, kennis testen negatief**

Het meetinstrument dat door NIVEL is gebruikt voor het meten van bejegening gaat uit van een onderscheid tussen positief en negatief gedrag van verzorgenden bij de omgang met dementiërenden. Het non-verbale gedrag is apart gemeten.

### **Positief gedrag**

- Erkennen (de bewoner in zijn waarde laten en respecteren)
- Keuzes geven en onderhandelen (om aan te sluiten bij wensen en voorkeuren)
- Vergemakkelijken (precies de hoeveelheid hulp geven die nodig is; samenwerken)
- Empathie tonen (inleven in de bewoner en affectie tonen)
- Meegaan in de belevingswereld (meegaan in de beleving zonder te corrigeren)
- Humor (spontane grapjes)
- Verbaal contact maken (aandacht geven door praten of handelingen aankondigen)
- Discretie/privacy (privacy waarborgen en de bewoner discreet behandelen)
- Afleiden (op een positieve manier de aandacht verleggen)
- Zintuigactivering (zintuigen aanspreken op een manier die bewoner prettig vindt).

### **Negatief gedrag**

- Bewoner behandelen als een kind (de bewoner niet als volwaardig zien)
- Niet ingaan op (on)mogelijkheden (niet aansluiten op mogelijkheden die er nog zijn)
- Overtreffen (de bewoner overvragen door te ingewikkelde of te snelle instructies)
- Verwijten (de bewoner iets aanwrijven waar hij door zijn ziekte niets aan kan doen)
- Belevingswereld negeren (de realiteit van de bewoner ontkennen)
- Bewoner negeren (de bewoner psychisch buiten sluiten)
- Ontnemen (weigeren te voldoen aan een vraag of behoefte van bewoner)
- Verstoren (ruw binnendringen in een activiteit of de rust van een bewoner)
- Misleiden (misbruik maken van desoriëntatie van bewoner om iets gedaan te krijgen)
- Kennis testen (checken of de bewoner dingen nog weet)
- Opleggen (de bewoner dwingen tot iets zonder diens belang in de gaten te houden).

Dit betekent dus dat het mogelijk is om de kwaliteit van de zorg te verbeteren als het management van verpleeghuizen investeert in de arbeidsomstandigheden van verzorgenden.

**Dementie gaat vaak samen** met gedragsproblemen. Door een juiste begeleiding kunnen verzorgenden gedragsproblemen, zoals agressie en apathie, bij dementiërende verpleeghuisbewoners voorkomen of verminderen. Een bewonersgerichte werkhouding vormt daarbij de basis. Dit houdt in dat de verzorgende zich probeert te verplaatsen in de bewoner, en haar of zijn gedrag aanpast aan de behoeften van de bewoner.

Het gebruik van positieve omgangsvormen (zie kadertekst) is een beproefde manier om contact te maken met dementiërenden, en om affectie en warmte te tonen. Negatieve omgangsvormen verstoren juist het contact. Voor een bewoner met dementie wordt het steeds moeilijker om verbaal contact te maken. Daarom is non-verbale communicatie extra belangrijk bij de omgang met dementiërenden. Bij non-verbale communicatie praat je niet, maar maak je contact op andere manieren. Bijvoorbeeld door aankijken (oogcontact), lachen of affectief aanraken (het bewust aanraken van de bewoner met de bedoeling om contact te maken).


**Verzorgenden die tevreden zijn** met hun werk, gebruiken tijdens de ochtendzorg méér positieve omgangsvormen dan hun ontevreden collega's. Ook werkdruk heeft invloed op de omgangsvormen. Verzorgenden die het werk als (te) druk ervaren, gedragen zich tijdens de ochtendzorg minder vaak positief dan hun collega's die de drukte als neutraal of rustig bestempelen. Verzorgenden die werkstress ervaren, gedragen zich ook vaker negatief dan verzorgenden met weinig stress. Tevredenheid zorgt er ook voor dat verzorgenden vaker lachen met bewoners en meer oogcontact maken. Tevreden verzorgenden lachen trouwens ook meer dan verzorgenden die neutraal tevreden zijn.

Ook afwisseling en zelfstandigheid in het werk zijn belangrijk voor positieve bejegening van bewoners. Verzorgenden die hun werk afwisselend vinden, gebruiken meer positieve en minder negatieve

omgangsvormen dan hun collega's die het werk een-  
tonig vinden. Hetzelfde geldt voor medewerkers die  
zelfstandigheid ervaren in hun werk. In beide geval-  
len is er geen verschil in non-verbaal gedrag.

**Door te investeren** in de arbeidsomstandigheden  
van verzorgenden kan het management van een  
verpleeghuis de kwaliteit van zorg dus verbeteren,  
zo blijkt uit de resultaten. Tevreden medewerkers  
gaan immers beter met demente bewoners om dan  
minder tevreden werknemers. Het ligt voor de hand  
dat een hogere werkdruk tot meer stress en een  
lagere arbeidstevredenheid leidt. Toch is werkdruk  
waarschijnlijk niet de enige factor die de arbeids-

*'Tevreden verzorgenden die  
weinig druk en stress ervar-  
en, leggen meer contact met  
dementerende bewoners'*

tevredenheid bepaalt. Zo is uit eerder onderzoek  
onder verpleegkundigen gebleken dat zij tevredener  
zijn met hun werk naarmate zij zich meer gewaar-  
deerd voelen. Verder is er een samenhang tussen de  
aanwezigheid van probleemgedrag van bewoners op  
de afdeling en de steun die medewerkers ontvangen  
van hun leidinggevende. Ander onderzoek heeft  
laten zien dat factoren zoals werkklimaat en leer-  
mogelijkheden invloed hebben op arbeidstevreden-  
heid. Dit zijn factoren die met goed management te  
bevorderen zijn. Uit onze analyses blijkt dat vooral  
positieve werkomstandigheden een grote bijdrage  
leveren aan de tevredenheid. Een grotere tevreden-  
heid zorgt er immers voor dat verzorgenden meer  
positieve omgangsvormen gebruiken in hun contact  
met dementerende bewoners. 

J.C.M. van Weert (onderzoeker), A.M. Dulmen (programmaleider) en J.M. Bensing (direc-  
teur) werken bij het NIVEL als respectievelijk onderzoeker, programmaleider en directeur.  
Deze factsheet is een product van de Databank Communicatie in de Gezondheidszorg

De factsheet 'Arbeidstevredenheid weerspiegelt zich in de omgang met demente verpleeg-  
huishewoners' (dd. 21 april 2006) kun je downloaden via [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)