



BEELDZORG

Waarom bellen mensen in?

BEELDZORG

Waarom bellen mensen in?

Voorwoord

De Waerden heeft nu twee jaar ervaring met het online ondersteunen van mensen met een beperking.

Door middel van een beeldscherm (iPad) kunnen cliënten van De Waerden 24 uur per dag, zeven dagen per week, vragen stellen of iets vertellen aan een begeleider in de zorgcentrale. Hierbij kunnen zij elkaar zien en horen.

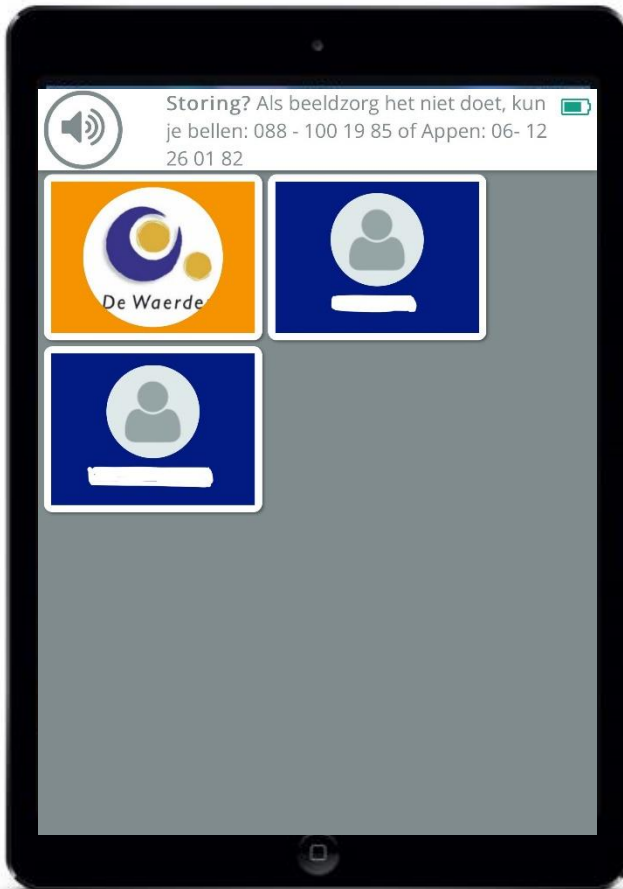
Voor veel cliënten van De Waerden en voor de begeleiders in de beeldzorgcentrale is beeldzorg al een zeer gewaardeerd onderdeel van de ondersteuning geworden. Er zijn ook cliënten en medewerkers die beeldzorg nog niet kennen of nog nooit hebben ervaren. Voor hen en alle andere belangstellenden hebben we dit boekje gemaakt, met vele voorbeelden van onderwerpen waar cliënten voor inbellen.

Ik hoop dat dit boekje stimuleert om beeldzorg te gaan ervaren, om daarna te bedenken of en hoe beeldzorg een plek kan krijgen in een persoonlijk ondersteuning.

Oktober 2017
Nicolien Gooijer
Coördinator&Coach Beeldzorg



De Waerden



Met beeldzorg kun je contact opnemen met begeleiders in een zorgcentrale en met familie, vrienden en/of vrijwilligers. De voorbeelden in dit boekje gaan over de gesprekken met de begeleiders in de zorgcentrale.

Inleiding

Bij de indeling van dit boekje zijn we uitgegaan van vier aandachtsgebieden. Deze vier aandachtsgebieden komen uit het gedachtengoed van Triple-C.

Triple-C is een belangrijk onderdeel van het theoretisch kader van De Waerden. Vanuit dit theoretisch kader worden mensen met een beperking persoonlijk en professioneel ondersteund door begeleiders van De Waerden.

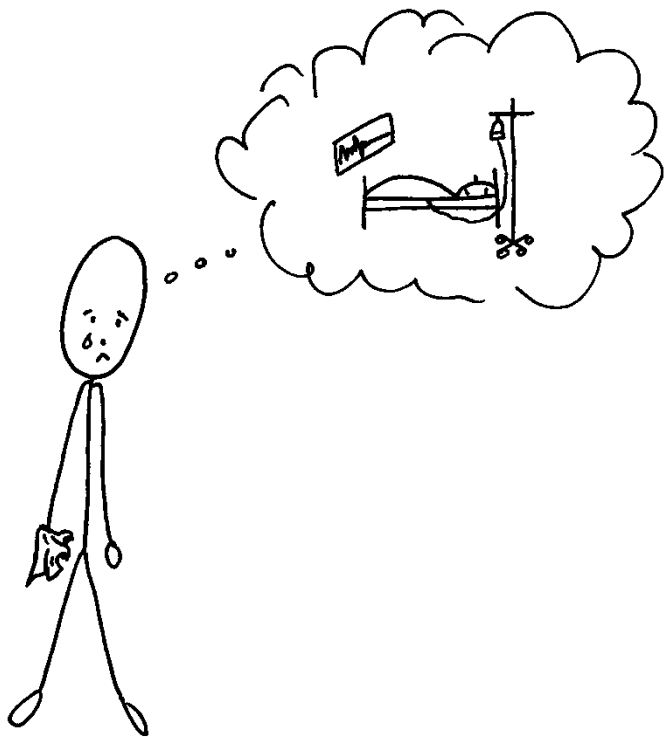
De vier aandachtsgebieden zijn:

- Zelfzorg
- Vrije tijd
- Wonen
- Werk/scholing

Per aandachtsgebied lees je in dit boekje de onderwerpen waar cliënten de afgelopen tijd via beeldzorg contact over hebben opgenomen. Natuurlijk zonder namen en zonder informatie waar uit af te leiden is om wie het gaat. Ook de initialen zijn willekeurig gekozen. Het gesprek heeft wel echt plaats gevonden.

Bij de voorbeelden vertellen we niet hoe de begeleider in de beeldzorgcentrale de cliënt heeft ondersteund. Hiervoor hebben deze professionals een gesprekstraining gevolgd: *“Online ondersteunen van mensen met een beperking”*

Als je meer over de online ondersteuning wilt weten, kun je contact opnemen met de begeleiders in de beeldzorgcentrale: beeldzorg@dewaerden.nl
of met Nicolien Gooijer: ngooijer@dewaerden.nl



Zelfzorg

Mevr. B. had op een dag heel veel mee gemaakt en belde mij rond 10 uur in de avond. Haar hoofd zat vol van alle belevenissen van die dag.

Op het einde van ons gesprek zei ze: “Bedankt dat je even wilde luisteren, ik ben nu een stuk rustiger en kan zo meteen veel beter slapen.”



Dhr. R. was bij zijn zieke vader geweest en belde laat in de avond naar de zorgcentrale. Vader geeft regelmatig aan het leven niet meer aan te kunnen/willen en is erg somber doordat hij zo ziek is. Dhr. R. trekt dit zich erg aan en wordt dan verdrietig. Naast de zorgcentrale kan dhr. R. ook steun vinden bij zijn stiefmoeder. Maar zo laat in de avond kan hij haar niet meer bellen. Dhr. R. zegt het prettig te vinden er dan met ons even over te kunnen praten, dit lucht op. Daarna gaat dhr. R. naar bed.



Mevr. A. vertelde dat ze iets wilde bespreken, maar ze wilde niet dat dit gerapporteerd zou worden. We hebben samen de mogelijkheden voor haar doorgenomen. Ze koos er uiteindelijk voor om de vertrouwenspersoon te bellen.



Vervolg Zelfzorg

Een begeleidster had met Dhr. P. afgesproken dat zij de volgende dag terug zou bellen. Dit was niet gebeurd. Dhr. P. geeft aan dat hij er niet tegen kan als er een afspraak wordt gemaakt en hier niet aan voldaan wordt. Hij vindt afspraak=afpraak.
Hij gaf ook aan dat hij al rustiger werd nu hij zijn frustraties bij ons van zich af kon praten.



Mevr. U. vertelt over een ruzie in de familie, waar zij veel zorgen om heeft. Zij wil samen doornemen wat zij hieraan kan doen.



Een sombere mevr. T. belde in. We hebben een gesprek over de dood gehad. Ze gaf aan dat ze niet voor de trein zou springen want ze wil niet dat andere mensen daar last van hebben. Ik vroeg aan haar of ze dit soort gesprekken wel eens met andere mensen heeft gevoerd. Dat had ze een keer met een vriendin gedaan, maar daar had ze achteraf spijt van. Mevr. T. gaf aan dat ze het een prettig gesprek vond. Ze voelde zich serieus genomen. Ze heeft uitgebreid haar hart gelucht, voelde zich beter en weet dat ze altijd weer kan bellen.



Vervolg Zelfzorg

Mevr. M.: “Wat fijn dat ik even met je kon praten, ik vertel zulke dingen niet aan iedereen, maar jullie zijn er voor.”



Mevr. G. was boos omdat ze niet persoonlijk op de hoogte was gesteld van het overlijden van een vrijwilliger. Via via had ze dit gehoord. Ze is wel naar haar begrafenis geweest maar er was wel 100 man aanwezig, dit was te druk en ze is weg gegaan. Ze heeft een kaartje op te bus gedaan voor de familie. Ze wilde even haar boosheid kwijt. Even van zich af praten hielp haar goed, zei ze.



Mevr. P. gaf aan dat ze bijna geen gebruik maakt van beeldzorg. Maar ze vindt het een veilig gevoel dat ze altijd 24 uur per dag gebruik ervan kan maken als het nodig is.



Een begeleider belde samen met Mevr. J. in, om te vragen of we haar elke avond even via beeldzorg willen bellen. Mevr. J. heeft moeite met de overgang van tv-kijken naar slapen. Als we bellen nemen we even de dag door en de volgende stappen om naar bed te gaan. Dit helpt haar. Ze is nu minder moe en voelt zich beter op haar werk.



Vervolg Zelfzorg

Mevr. L. zat in een behoorlijke dip, zei ze.
Ze was aan het huilen, er speelde heel veel in haar hoofd.
Samen hebben we haar hoofd geordend en het onderwerp besproken dat voor haar nu het belangrijkste was. Ze maakt zich zorgen om haar duim. Ze is hier vrijdag op gevallen en nu denkt ze het dat haar duim gebroken is. We hebben besproken wat ze nu kan doen.
Ze sloot het gesprek af met een goed gevoel vertelde ze.



Mevr. L. geeft altijd aan dat ze niet zou weten wat ze zonder beeldzorg zou moeten. Ze vindt het zo fijn dat wij, wanneer ze zich eenzaam voelt, altijd een luisterend oor aanbieden.



Mevr. F. legt me uit dat haar begeleiding niet bij haar thuis kon komen vandaag. Ze wilde toch even laten weten dat het goed met haar gaat. Ze heeft zelf initiatief genomen om te bellen en ze vertelt dat ze op zulke momenten heel blij met ons is.



Vervolg Zelfzorg

Mevr. A. belde huilend in. Haar vriendin was overleden. Ze was hier erg verdrietig over en er kwamen ook allemaal herinneringen naar boven van haar man die ook is overleden een paar jaar geleden.

Toen ze ophing, bedankte ze me voor de steun. Het ging alweer een klein beetje beter met haar, zei ze.

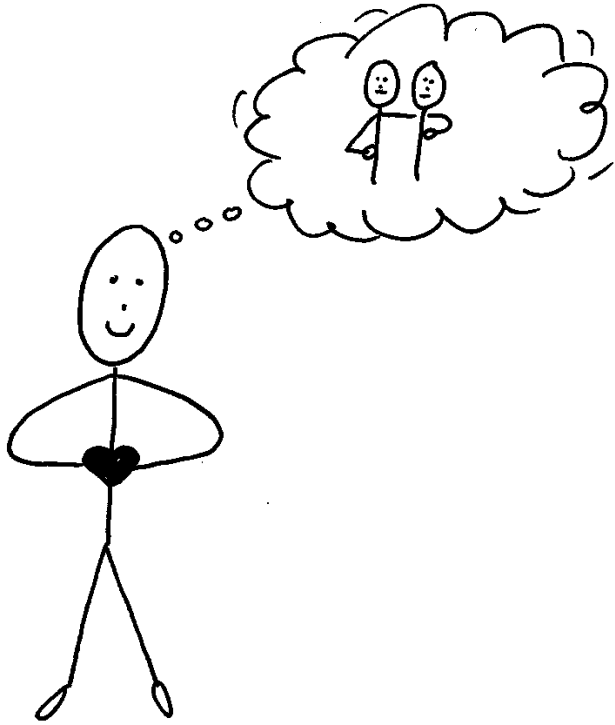


Dhr. T. belde in, zijn scheerapparaat was er plotseling mee opgehouden. Hij moest die ochtend naar dagbesteding en vroeg zich af wat hij nu moest doen.



Mevr. T. belde op Kerstavond. Ze was moe en tegelijk ongerust. Haar kindje van 9 maanden wilde niet slapen en greep steeds naar zijn oortjes. Ze vroeg zich af of ze nu de huisarts moest bellen en of dat wel kon, zo vlak voor Kerst. Ze heeft de huisarts gebeld terwijl ik mee luisterde via beeldzorg, dat vond ze prettig. Ze kon meteen met haar kindje naar de huisartsenpost en belde hierna nog even in. Ze vertelde opgelucht dat alles nu oké was.





Vrije Tijd

Mevr. B. vertelde dat haar voetbalclub had gewonnen. Ze was helemaal uitgelaten en blij en wilde dit zo graag even delen met iemand.



Dhr. W. vertelde over zijn komende vakantie naar Frankrijk. Hij wilde graag samen doornemen wat hij moet inpakken en wat hij daarbij nodig zou hebben.



Dhr. O. heeft moeite met schrijven en wil graag een kaartje sturen naar iemand. Hij vraagt of hij bepaalde woorden goed heeft geschreven.



Mevr. K. wilde haar planbord invullen en zat te twijfelen welke dag ze het beste kon gaan bloedprikken. Het samen ordenen gaf mevr. K. ruimte om zelf met het idee te komen om dinsdagochtend heen te gaan, omdat die ochtend nog vrij was.



Vervolg Vrije Tijd

Dhr. K. staat al met zijn jas aan en een brief in zijn hand. Hoe veel postzegels moeten er op één brief? We zijn samen tot het antwoord gekomen en dhr. was erg dankbaar. Hij had een beetje haast en kon nu direct door naar de brievenbus. Hij hoefde niet te wachten tot zijn begeleidster of een familielid langs kwam.



Mevr. U. belde in om te vragen of de houdbaarheidsdatum van haar cake nog goed was.



Dhr. N. belt terwijl hij aan het eten is. Hij vertelt dat hij zich alleen voelt als hij eet. Hij gaat dan ook aan nare dingen denken en wordt daar somber van. Dat duurt dan wel de hele middag en avond, waardoor hij niet in slaap kan komen. Hij vindt het gezelliger als hij tijdens het eten met iemand kan praten.



Vervolg Vrije Tijd

Mevr. A. vertelt dat zij graag zelf voor Kerst kaarten wil maken, maar dat de spullen hiervoor zo veel geld kosten. Dat geld heeft zij niet. Ze wil samen doornemen wat zij zou kunnen doen voor het geld dat zij wel heeft.



Mevr. L. wil graag vaker naar haar moeder. Zij kan hier niet zelf heen, maar moet dan met begeleid vervoer. We hebben de mogelijkheid doorgenomen om haar moeder op beeldzorg aan te sluiten. Dat vond ze een super idee, ze gaat dit bespreken met haar (woon)begeleider.



Dhr. K. belde 'zo maar' in, hij leek niet echt een doel te hebben. In ons gesprek bleek hij toch ergens mee te zitten. Hij wil heel graag een maatje om samen voetbal te kijken. Dat hoeft niet in een stadion, dat mag ook voor de tv. Hij voelt zich erg alleen. Hij weet dat we dit rapporteren en hoopt dat iedereen met hem mee zoekt, zei hij.



Vervolg Vrije Tijd

Mevr G. vertelde dat zij gaat sporten in een bejaardenhuis vlakbij. Ze vroeg zich af welke schoenen ze dan aan moest doen en of ze extra schoenen mee moest nemen.



Dhr. S. was verdrietig. Hij wil zo graag een vriendin, maar het lukt maar niet. Hij hilde aan het begin van ons gesprek. Hij wil weten of ik nog ideeën heb om hem te helpen. Aan het einde van ons gesprek was hij een stuk vrolijker.



Dhr. W. belt altijd in het weekend. Dan verveelt hij zich, hij zegt dat hij niet weet wat hij moet doen. Daar voelt hij zich ook vervelend door. Hij vindt het weekend nooit leuk. We maken de afspraak dat wij hem ook af en toe bellen in het weekend, als het rustig is.



Vervolg Vrije Tijd

Mevr. N. heeft knallende ruzie met haar vriendin. Met deze vriendin heeft ze vooral via beeldzorg contact. Ze praten altijd over hun hobby: katten. Ze wil nu dat deze vriendin van haar beeldzorgscherm af gaat, want ze raakt overstuurd als zij haar ziet als ze probeert in te bellen.



Dhr. K. vertelt dat hij iemand zoekt om mee naar het Eurovisie songfestival te gaan. Hij wil daar graag heen, maar gaat liever niet alleen. Samen nemen we de mogelijkheden door. Hij heeft zelf al veel bedacht, ik geef hem veel complimenten. Dat doet hem zichtbaar goed.



Dhr. M. vertelt over het punniken op zijn dagbesteding. Hij wil graag een kleed punniken en dit dan verkopen. Dan heeft hij extra geld, zodat hij kan sparen. We bespreken verder wat hij met zijn spaargeld zou willen doen en wat deze dingen kosten. Dhr. M. gaat hier verder over nadenken, zei hij.





Wonen

Dhr. Z. vertelde dat de c.v. monteur vanmiddag zou komen, maar die was niet geweest. Hij heeft zelf naar de monteur gebeld terwijl ik er via beeldzorg bij was, dat durfde hij toen wel. De nieuwe afspraak is gemaakt.



Een begeleider had dinsdag voor mevr. B. een blik soep open gemaakt (ze kan zelf geen blik openen) en in 2 porties verdeeld. Eén voor dinsdag en de ander voor woensdag. Maar woensdag had ze geen trek in soep. En donderdag kreeg ze eten waardoor de soep weer niet opraakte. Vrijdag belde ze in of ze het nog kon eten. Zelf dacht ze van niet maar ze wilde dit overleggen met ons.



Mevr. S. belde boos in. Tijdens haar afwezigheid is de schoonmaakster geweest. Ze werd al bozer en barstte in tranen uit.

Samen hebben we gekeken wat voor haar nu het beste zou werken. Ze gaf zelf aan dat ze het in haar dagboek ging opschrijven en dat ze dit later met haar begeleider zou bespreken.

Hierna ging ze kleuren want daar werd ze rustig van.



Vervolg wonen

Op een ochtend werd ik gebeld door Dhr. J. Hij had last van lekkage in zijn woning. Via het beeld kon ik zien dat het water langs de muren liep. Het was een enorme natte boel.

Dhr. J. had zelf zijn spullen al aan de kant gezet. Er moest snel iets gebeuren. Er was geen begeleiding aanwezig, die zou pas in de middag komen.

We hebben besproken wie hij nu zou kunnen bellen, zodat er meteen actie zou worden ondernomen. Dat heeft hij gedaan terwijl wij contact hielden via beeldzorg.

Dhr. J. heeft later nog terug gebeld om te vertellen dat het nu allemaal weer goed ging 😊



Mevr. G. had het vermoeden dat een pakje vleeswaren niet meer goed was. Zij heeft het pakje voor de camera gehouden zodat ik aan de datum kon zien of het nog goed was.



Een begeleider belde via beeldzorg van mevr. K. om te vertellen dat de beeldzorg-iPad van Dhr. M. het niet deed. Ik heb haar laten zien wat ze kon doen om dit op te lossen.



Vervolg wonen

Mevr. G. belde in met een probleem met haar wasmachine. Ze had hem op een programma gezet, maar nu was de was opeens eerder klaar dan ze verwachtte. Ze wist niet wat ze nu moest doen en vroeg zich af of haar was nu schoon was of niet.



Dhr. T. was licht in paniek. Hij draagt altijd een knop om zijn nek, die hij kan indrukken als hij is gevallen. Dan komt de thuiszorg om hem te helpen. Nu was de knop gevallen en kon hij 'm niet meer vinden. Hij durfde nu eigenlijk niet meer naar zijn badkamer en slaapkamer, want als hij zou vallen dan kon hij niemand bereiken.



Mevr. W. heeft een afspraak met haar woonbegeleider gemaakt. Als zij één keer per week zelf via beeldzorg overlegt of de spullen in haar koelkast nog goed zijn (of over datum), dan hoeven de woonbegeleiders dit niet meer bij haar te doen. Mevr. W. heeft er een hekel aan als haar woonbegeleiders in haar koelkast zitten. Zij ervaart dit als een controle en roept steeds dat zij geen kind meer is.



Vervolg wonen

Dhr. H. belt in omdat er iets op zijn eigen computer verschijnt wat er normaal niet staat. Hij vertelt dat hij Ziggo klant is, maar hij dacht dat hij nu niet kon bellen omdat het zondag was. Ik vertelde dat Ziggo net als beeldzorg 24/7 werkt.

Dhr. H. zou dan toch gaan bellen.

Later belde hij terug dat een hele vriendelijke mevrouw hem te woord had gestaan en het probleem opgelost was.

Hij had haar bedankt en wilde mij ook bedanken voor de tip.



Dhr. N. belt elke ochtend om 7 uur even met de zorgcentrale. Dat viel op. Toen we dit met hem bespraken vertelde hij dat zijn moeder altijd om 7 uur even belde. Zijn moeder is echter een half jaar geleden overleden, dus nu neemt Dhr. N. zelf even contact met ons op.



Mevr. D. belt in om te vragen of we haar post even met haar door kunnen nemen. De post is net gebracht, ze is nieuwsgierig maar ook wel bang dat ze iets niet begrijpt.



Dhr. F. belt om ons goedenacht te wensen. Dat is hij van vroeger gewend en dan voelt hij zich niet zo alleen, zegt hij.



Vervolg wonen

Mevr. G. wil weten wat vegetarisch betekent. We komen er samen achter dat zij vegetarisch bedoelt. Daarna hebben we doorgenomen wat dit precies betekent.



Mevr. L. was ongerust. Er stonden jongens te schreeuwen bij het bushokje voor haar deur. Ze kon er niet van slapen. We hebben met elkaar gepraat, daarvan kwam ze al tot rust. Toen de jongens weg gingen gaf ze zelf aan dat ze weer wilde gaan slapen.

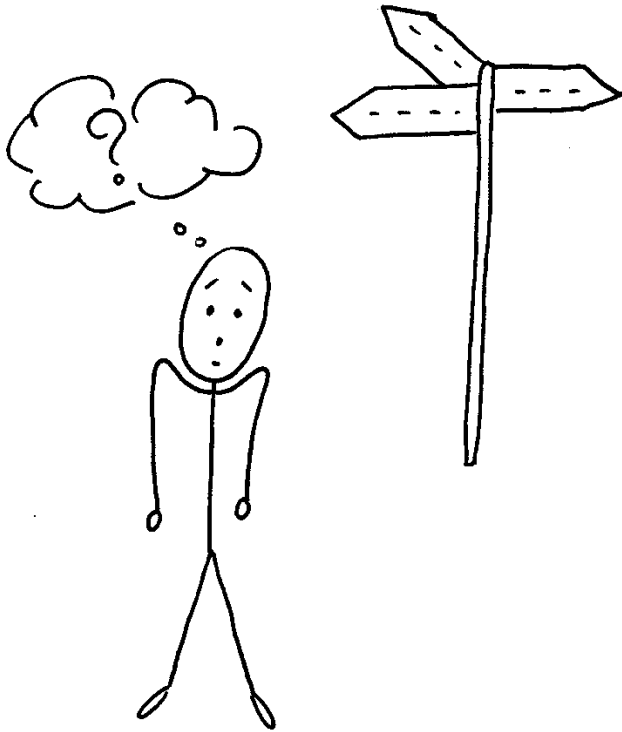


Mevr. G. belt in omdat zij haar begeleiders niet kan vinden. Zij woont in een woonvoorziening en wil graag iets vragen aan de begeleiding. Ze kan echter niemand vinden, ze weet niet waar ze zijn of wanneer ze weer terug zijn. Ik heb gevraagd of ze mij wilde vertellen waarom ze de begeleider nu zo graag wilde spreken. Dat wilde ze wel. Het bleek dat we dit ook samen konden oplossen. Daar was ze erg blij mee, zei ze.



Mevr. S. belt in als het stormt. Ze wordt heel erg onrustig van harde wind en kan haar gedachten dan niet meer stoppen. Het helpt haar om rustig te praten en samen door te nemen wat ze kan gaan doen als afleiding.





Werk/scholing

Dhr. H. heeft gisteren gehoord dat zijn dagbestedingslocatie gaat sluiten en hij weet nog niet waar hij naar toe gaat. Dat vindt hij erg moeilijk, zijn begeleiding had gezegd dat hij er met ons ook over kan praten. Dat deed hem goed zei hij.



Dhr. O. die een studie Engels volgt, belt in met een hulpvraag. Hij vraagt of hij het woordje goed in het Engels heeft geschreven.

Hij leest ook een stukje voor in het Engels, hier hoort een antwoord bij en hij checkt bij mij of het antwoord klopt. Hij was tevreden want hij kon weer verder.



Mevr. P. vertelt dat ze er over nadenkt om een opleiding te gaan doen, maar mensen zeggen dat zij dat niet kan vanwege haar karakter en haar slechte ogen. Dit vindt ze eigenlijk maar onzin. Want wie bepaalt dat? Ze vindt dat ieder mens een ander karakter heeft en dat je mag zijn wie je bent. En dat ze best een diploma kan halen. Hier wilde ze graag over praten.



Vervolg werk/scholing

Dhr. O. wil graag een jas kopen voor zijn werk als krantenbezorger. Hij vindt echter heel veel jassen erg duur en wil weten hoe hij het beste een jas kan zoeken die hij kan betalen.



Dhr. H. maakt zich ongerust. Hij heeft gehoord dat hij weg moet bij zijn werk, maar hij weet niet wat er precies gaat gebeuren. Eigenlijk is hij ook wel een beetje bang dat hij straks zonder werk komt te zitten.

Het lucht hem op om over zijn zorgen te praten. We bespreken ook wat hij kan doen om te weten te komen wat er gaat gebeuren. Ik zie dat hij meer rechttop gaat zitten, hij zegt dat hij nu positiever het weekend in gaat.



Mevr. F. vraagt eerst hoe het met mij gaat. Daarna wordt al snel duidelijk waarom zij belt: ze is boos op haar begeleiders van dagbesteding omdat ze altijd zo lang moet wachten tot ze komen helpen. Ze zegt dat ze daarom haar spullen niet af krijgt. We oefenen hoe ze dit kan bespreken met haar begeleiders.



Vervolg werk/scholing

Dhr. T. belt om te vertellen dat hij in de winter minder kan gaan werken. Dan heeft hij vrijdags vrij en dat lucht hem op. Het is in de winter sneller donker en nu heeft hij genoeg tijd om overdag boodschappen te doen. Ik geef hem een compliment, omdat hij dit voor zichzelf heeft geregeld. Hij vertelt dat hij blij is met mijn compliment.



Mevr. I. vertelt dat ze graag ander werk wil. Ze vindt dat ze hier beter bij geholpen moet worden. We nemen samen door wie zij hiervoor kan benaderen en oefenen wat zij dan kan zeggen.



Mevr. C. straalt. Ze vertelt dat ze zo blij is met haar nieuwe werkplek. Ze kan hier echt haar ei kwijt met haar creativiteit en ze vindt het leuk om klanten te helpen. Ze is zo enthousiast dat ze er niet van in slaap kan komen. We praten haar hoofd leeg tot ze rustiger wordt.





De Waerden

Met dank aan cliënten van
De Waerden en begeleiders
in de beeldzorgcentrale,
voor de voorbeelden in dit
boekje.
