

**Klaverblad** van **aandacht**  
**gouden** momenten  
in de **zorg**

'Een mooie weide maak je met **klaver** en een **bijtje**  
**Eén klavertje, één bijtje**' [...]

(Emily Dickinson, 1924, Complete Poems)



# Gouden momenten in de zorg

Ieder mens is uniek en dat geldt ook voor mensen die van zorg afhankelijk zijn. Zij zijn heel verschillend: qua leeftijd, soort probleem en achtergrond. Ieder individu is anders. Wat ze gemeen hebben is dat ze een lichamelijk of psychisch probleem hebben, waarvoor zorg nodig is. Wat ze ook gemeen hebben is dat hun leven méér is dan dat probleem! Mensen hebben een geschiedenis met pieken en dalen, een (stuk) toekomst in het vooruitzicht en een dagelijks leven waarin van alles gebeurt. In dat dagelijks leven zijn vooral het eigen gezin, familie en de vriendenkring belangrijk. Naarmate de zorg intensiever is, worden de relaties van cliënten met zorgmedewerkers, artsen, vrijwilligers, geestelijk verzorgers en paramedici belangrijk. Gesprekken en contacten met cliënten zijn al snel gericht op medische en lichamelijke zorg. En dat is jammer, want er speelt zoveel meer in het leven! Cliënten, familie en vrienden, zorgprofessionals én vrijwilligers: samen vormen ze de vier blaadjes van een klaverblad. In hun onderlinge contact maken ze gouden momenten mee. Dat kunnen vrolijke, humoristische, verdrietige en ontroerende ervaringen zijn. Het zijn stuk voor stuk momenten waarop er werkelijk aandacht is voor elkaar. Zij vormen als het ware het gouden hart van het klaverblad: het klaverblad van aandacht.

**‘Mijn cliënte en ik hadden een dag met een gouden randje toen ik haar in bad deed samen met haar kleindochter onder het toezien van haar dochter. Oma waste haar kleinkind en het kleinkind waste oma. Haar dochter en ik mochten dit prachtige moment meemaken.’**

Trees Bimbergen, winnaar wedstrijd Dag met een gouden randje 2015

**‘Ik kwam binnen bij meneer K. die met de foto van zijn vrouw op schoot zat. Hij wilde hem snel wegzetten, maar ik kwam naast hem zitten en vroeg of ik de foto nog eens mocht zien. Zo kwamen we in gesprek en hoorde ik van hem dat het vandaag hun trouwdag was... Tijdens de rit naar het ziekenhuis vertelde hij me over die dag en ik was ontroerd dat deze stille man me zo in vertrouwen nam.’**

Y, vrijwilligster tijdens vrijwilligersbijeenkomst

Soms worden bijzondere ervaringen gedeeld: tijdens de koffie, de zorg, in een teamoverleg of MDO. Maar vaak komen we daar niet aan toe omdat er altijd wel iets belangrijker lijkt, zoals: de medewerker heeft het al zo druk, ik zal haar maar niet lastig vallen, de agenda voor het teamoverleg is al zo vol, is de kamer wel schoon? Terwijl dat zo jammer is, want door er met elkaar over te praten, te lachen en huilen, gebeurt er iets moois:

Alles wat **aandacht** krijgt, groeit!



Dit boekje helpt de gouden momenten te laten groeien en te delen met elkaar.

Je vindt hierin opwarmertjes voor gesprekken en contacten die een gouden moment kunnen worden.

Voor spontane momenten tussendoor, in gesprekken met familie, in een teamoverleg of MDO, cliëntbesprekingen en vrijwilligersbijeenkomsten. Het is goed om de gouden momenten vast te houden. En te zorgen dat we er anderen mee inspireren. Daarvoor hebben we aan het eind van het boekje een paar ideeën toegevoegd.

We horen graag terug hoe dit bevalt via [info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)

**Heel veel gebruiksplezier gewenst!**

Christien Begemann, senior medewerker levensvragen en mentaal welbevinden, Vilans

# Vragen voor **spontane momenten**, zomaar tussendoor



Er zijn zoveel momenten waarop je gewoon even tijd hebt om elkaar aandacht te geven. Tijdens het koken, als iemand gewassen wordt, als een vrijwilliger na een activiteit nog even napraat met een zorgmedewerker, tijdens de koffie en zo zijn er nog heel veel meer. Er ontstaan dan vaak de beste gesprekken, zomaar, ongepland. Hieronder staan opwarmertjes; vragen die een medewerker aan een cliënt kan stellen, maar ook andersom! Ze kunnen kortom een prima basis zijn voor een gesprek tussen een familielid en vrijwilliger die samenwerken voor een cliënt. Kortom ze zijn voor alle 'blaadjes' van het klaverblad bedoeld.

## Opwarmertjes

**Wat houdt u bezig de laatste tijd? Aan welke herinnering denkt u met plezier terug? Wat zijn uw hobby's en talenten, waar bent u goed in? Welke dingen brengen u geluk in het leven? Was dat vroeger anders dan nu? Welke momenten maken uw dag?**

Kind, heb je laatst nog die hutsplot gemaakt waar we het over hadden? En, vonden ze het lekker?



**Wat is er belangrijk voor u om een prettige dag te beleven? Waar put u kracht uit als u het moeilijk heeft? Voor wie bent u belangrijk, en waardoor denkt u? Wat vindt u belangrijke waarden in het leven? Welke persoon/personen staat/staan voor u op de eerste plaats? Wat heeft u aan anderen te geven? Wat kunt u voor hen betekenen? Zijn er dingen die u graag wilt doen maar niet (alleen) kunt? Als u ergens mee zit, bij wie kunt u dan gemakkelijk terecht? Is het levenseinde iets wat u bezighoudt?**

Een andere mooie vorm om gouden momenten te beleven met elkaar, is naar foto's kijken. Het kunnen foto's zijn van mensen en gebeurtenissen uit het eigen leven, bijvoorbeeld van een cliënt of medewerker, maar ook ansichtkaarten of inspiratiekaarten zijn hier geschikt voor. Zie bijvoorbeeld de Inspiratiekaarten Welbevinden

[www.zorgvoorbeter.nl/inspiratiekaartenwelbevinden](http://www.zorgvoorbeter.nl/inspiratiekaartenwelbevinden)

# Vragen voor tijdens een **teambijeenkomst**

*Ik had laatst ook zoiets moois!  
Ik had met vrijwilligster Ine zo'n goed gesprek over...*



Als je elkaar als team spreekt heb je altijd haast.

Er staat veel op de agenda en er is weinig tijd. De belangrijkste dingen gaan voor, en vaak ga je met een ontevreden gevoel weg omdat **nóg** niet alles is besproken. **Toch is het belangrijk om tijd te maken om mooie momenten te delen. Zo kun je het met elkaar hebben over wat de cliënten en je werk voor jou betekenen. Dat geeft voldoening, plezier en motivatie.**

# Opwarmertjes

**Welke mooie/ontroerende/moeilijke/verdrietige situatie met een cliënt/collega/familielid heb je de laatste tijd meegemaakt?**

**Had je het gevoel dat je van betekenis kon zijn en hoe dan?**

**Welke bijzondere band kun je benoemen met een cliënt?**

**Waarom juist met deze cliënt? Wat betekenen jullie voor elkaar?**

**Welke ervaring heb je met een situatie waar een collega je geholpen heeft om een cliënt beter te snappen, waardoor je hier beter mee kon omgaan? Wat vind je prettig/waardevol in het contact met cliënten/collega's? Hoe kun je dat inzetten tijdens je dagelijkse werkzaamheden? Wanneer sluit jij je werkdag goed en tevreden af? Waardoor komt dat? Hoe kun je er echt zijn voor de cliënt/familie, ondanks de drukte van de dag? Wat doe jij goed in je werk? Waar ligt jouw kracht? Wat doet jouw collega goed, waar jij van kunt leren? Welke eigenschap of kwaliteit bewonder jij in cliënten/familieleden/vrijwilligers/collega's? Hoe kun jij momenten van contact tijdens de zorg bevorderen?**

# Vragen voor tijdens een **vrijwilligersbijeenkomst**

Vrijwilligers bespreken in hun bijeenkomsten diverse onderwerpen. De bijeenkomsten zijn bedoeld om dingen te regelen en af te spreken, maar ook om onderling uit te wisselen wat je in je vrijwilligerswerk meemaakt, hoe je dat aanpakt en om van elkaar te leren. Het is leuk en leerzaam om van elkaar te horen over wat het werk en de cliënten voor je betekenen!





# Opwarmertjes

Welke bijzondere/ontroerende/moeilijke/verdrietige situatie met een cliënt/medewerker/familielid heb je de laatste tijd meegemaakt? Wat maakte die situatie bijzonder/ontroerend/moeilijk/verdrietig? **Vertel eens over een ervaring met een cliënt/medewerker/ familielid die je het gevoel gaf 'hier doe ik het voor'. Waardoor kwam dat? Op welke manier draag je bij aan het geluk/welbevinden van cliënten? Op welke manier dragen cliënten bij aan jouw werkplezier? Wat vertel jij aan cliënten over wat zij en het werk voor jou betekenen? Hoe is dat om dit met hen te bespreken? Hoe kun jij helpen om een cliënt in zijn kracht te zetten? Wat kan de cliënt (eventueel met jouw hulp) allemaal nog zelf? Hoe kunnen cliënten jou helpen bij de activiteiten die je met hen en anderen onderneemt?**

Wat kan de cliënt voor jou betekenen? Hoe kun jij hem helpen dat tot uitvoer te brengen? **Wat kan de cliënt jou leren over het leven? Hoe kun je hem of haar de gelegenheid geven jou daar over te vertellen? Voel je je gewaardeerd? Word je gehoord en gezien? Voel je je deel van het geheel, onderdeel van het team? Wat is jouw inbreng?**

# Vragen voor het multidisciplinair overleg (MDO)

*Ik ben zo trots dat ik nu zonder hulp weer naar de wc kan!  
Wat een opluchting!*



In een MDO zijn verschillende mensen die in de zorg rond een cliënt betrokken zijn aanwezig, plus natuurlijk de cliënt (als dat fysiek of geestelijk kan) en een familielid of partner. Ook vrijwilligers kunnen komen als een cliënt dat wil. **Vaak gaat een MDO (omdat er maar weinig tijd is) vooral over de lichamelijke zorg. Hoe zou het zijn om eens andersom te beginnen: met wat de cliënt en de mantelzorg-er bezighoudt, plezier doet, of juist bezwaart? Dat kan wel eens een gouden bespreking opleveren!**

# Opwarmertjes *mdo*

Vragen voor de cliënt

**Wat houdt u het meest bezig de laatste tijd? Wat voor mooie en leuke dingen? Waar bent u trots op? Waar bent u misschien bezorgd over? Wat heeft u nodig om het leven te leiden dat bij u past? Kunnen wij daarin iets voor u betekenen?**

Vragen voor de familie/partner/vrienden

**Wat houdt je het meest bezig de laatste tijd, rondom jezelf en je naaste? Wat vind je echt belangrijk om te bespreken hier?**

**Wat heb je nodig om de zorg aan je naaste te bieden op jouw manier? Kunnen wij daarin iets voor je betekenen?**

Vragen voor de medewerkers

(contactverzorgenden, artsen, activiteitenbegeleiders, paramedici, enz.)

**Wat voor bijzonders, moois, verdrietigs heb je meegemaakt met de cliënt en familie de laatste tijd? Vind jij dat in dit overleg iets besproken moet worden wat het leven voor je cliënt prettiger kan maken? Wat kun je daar zelf nog meer aan bijdragen?**

# Vragen voor de familiebijeenkomst

*Mijn vader kookte vroeger altijd op zondag voor ons, dat was zo fijn!*

*Dat kan hier ook hoor! Nodig je broer uit en ga gezellig samen koken met je vader!*



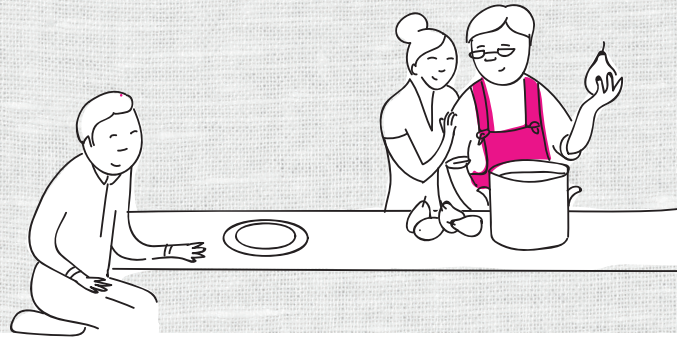
Tijdens de familiebijeenkomst praten familie en medewerkers/cliënten met elkaar over het reilen en zeilen van de dag en over de samenwerking onderling. Vaak staan er praktische dingen op de agenda, maar het kan ook iets heel bijzonders opleveren als je elkaar eens andere vragen stelt!

## Opwarmertjes voor familie



**Welke mooie momenten heb je meegemaakt de laatste tijd met je familielid/naaste? Heb je bijzondere ervaringen of ontmoetingen gehad met andere familieleden, bewoners/cliënten of medewerkers? Wie of wat is op dit moment belangrijk in het leven van je familielid/naaste? Hoe kun je zorgmedewerkers en vrijwilligers nog duidelijker maken wie of wat er belangrijk is voor je familielid/naaste? Voor wie of wat is je**

*Doe nou eens voor hoe je die peertjes lekker krijgt!*



**familielid/naaste belangrijk? Praat je daar wel eens samen over? Zo nee, is er een vorm om dat wel te doen? Hoe kun je je familielid/naaste (nog meer) ondersteunen om van betekenis te zijn voor anderen? Hoe kunnen zorgmedewerkers en vrijwilligers daar een rol in spelen? Hoe kun je zorgmedewerkers en vrijwilligers nog duidelijker maken voor wie of wat je familielid/naaste van betekenis is? Je speelt een belangrijke rol in het leven van je familielid of naaste. Is deze rol de laatste tijd veranderd? Zo ja, hoe? Wat betekent dat voor je? Kan er iets gedaan worden, zodat je nog meer van betekenis kunt zijn? Wat is daar voor nodig in het huis? Kunnen zorgmedewerkers en vrijwilligers iets leren van je familielid/naaste? Zo ja, wat? Hoe wil jij samenwerken? Wat zie je als je recht? Wat zie je als je plicht? Hoe ziet voor jou de ideale zorgomgeving eruit?**

# Vragen voor de Leefzorgplan bespreking

*Naar de film, dat mis ik...!*

*Dat begrijp ik. Zullen we eens kijken wat we kunnen doen?*

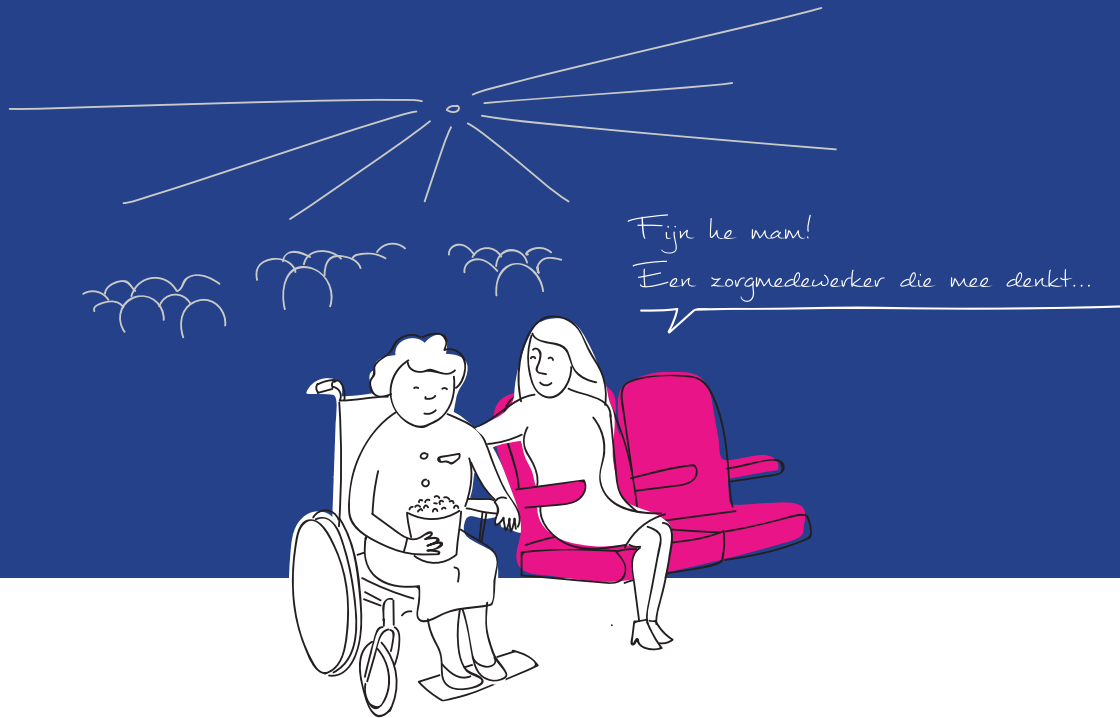


In het Leefzorgplan bespreekt de zorgmedewerker zorg en ondersteuning met de cliënt en familie. Het is soms lastig het gesprek aan te gaan over hoe iemand zich voelt, wat hij meemaakt en hoe zinvol hij zijn leven vindt. Onderstaande vragen helpen om een ander soort gesprek te krijgen

## Opwarmertjes

Voor cliënt of voor familie als cliënt het moeilijk vindt zelf te antwoorden

**Wat maakte u de laatste tijd zoal mee? Door de week, in het weekend, dag, avond, nacht? Zijn er dingen die u graag zou willen doen? Welke muziek is voor u belangrijk in uw leven? Wat zijn op dit moment belangrijke contacten voor u?**



**Als u ergens mee zit, bij wie kunt u dan gemakkelijk terecht?  
Hoe is uw stemming meestal? En hoe is uw stemming nu?  
Waar werd u vroeger blij van? En waar wordt u nu blij van?**

Voor familie

**Wat zijn voor u belangrijke, mooie momenten in het contact met uw naaste? Hoe maakt u het zelf? Hoe voelt u zich over hoe het met uw naaste gaat? Welke prettige contacten/ontmoetingen met andere familieleden heeft u hier, met medewerkers of cliënten en hoe is dat? Hoe kunnen wij meer voor elkaar betekenen? Wat kunnen wij nog meer voor u doen, en u voor ons/uw naaste?**

# Het delen van gouden momenten: inspireren en leren van elkaar.

Al die mooie, ontroerende en humoristische momenten: hoe kunnen we die vasthouden, er elkaar mee inspireren, ondersteunen en ervan leren? Hieronder vind je daar een paar ideeën voor.

## Gouden momenten aan de muur

Hoe leuk is het om op de muur van een huiskamer, gang of appartement vrolijk vormgegeven Klaverbladen te zien hangen met een mooie ervaring erop? Dit heb je dan natuurlijk eerst gecheckt met degene met wie je de ervaring deelde, en het kan altijd anoniem. Hiernaast zie je het werkblad dat je verderop in het boekje aantreft.

*Vandaag hoorde ik voor het eerst dat mevrouw B. vroeger vroedvrouw was, wow! Hoeveel baby's heeft ze wel niet geboren helpen worden?*

Het levert gespreksstof en inspiratie op voor iedereen die er langsloopt, op bezoek is of komt werken.

## Gouden momenten in beeld

Je kunt ook samen een foto of filmpje maken met je telefoon. Heel simpel maar ontzettend leuk om te doen en om te zien van anderen. Misschien kun je het op het intranet of de website van je organisatie plaatsen of op Facebook. En hier geldt natuurlijk dat je cliënt en/of familie daarmee akkoord gaat!

## Gouden momenten in teambespreking

Van de gouden momenten kun je ook heel veel leren. Hoe ontstonden ze? Hoe leidde je ze in? Had je direct een leuk gesprek of contact? Was het moment goed gekozen of heb je het een tweede keer op een ander moment weer geprobeerd? Wat leverde het voor jezelf op, en voor de ander? Je kunt dit bijvoorbeeld eerst samen met een collega (vrijwilliger, familielid, medewerker) bespreken en daarna in een team/vrijwilligers/familiebijeenkomst terugkoppelen. Zo hoor en leer je van elkaar op een hele positieve manier.



### cliënten

Samen naar de markt geweest, zo gelachen. En even langs ons oude huis gereden, aan Liz laten zien waar ik altijd gewoond heb!

### familie & vrienden

wat een goed idee om de hond mee te nemen, ik wist niet dat dat mocht dus blij dat de contactverzoeker die tip had!

### medewerkers

Mevrouw K. kon maar geen rust vinden. Toen ik een tijdje bij haar zat en haar hand vasthield begreep ik wat er was: ze miste haar hondje zo! 's Avonds kwam haar zoon en nam Plukkie mee en wat zat ze te stralen!

### vrijwilligers

Super leuk uurtje gehad samen en nooit geweten dat mevrouw K. uit dezelfde buurt komt als mijn man, grappig hoor! En onderweg nog een goed gesprek gehad ook...

Heb je tips en ideeën voor het delen en inspireren van gouden momenten?  
Mail het ons! [info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)

cliënten

familie & vrienden

medewerkers

vrijwilligers

# Werkbladen **Klaverblad van aandacht**

Ga zelf aan de slag met de werkbladen Klaverblad van aandacht. Het klaverblad bestaat uit 4 delen: cliënten, familie & vrienden, medewerkers en vrijwilligers. Vul je gouden moment of momenten in. Je kunt ze in het team gebruiken of met een collega, familielid, cliënt of vrijwilliger invullen. Het is ook leuk om een werkblad in de huiskamer of in de gang op te hangen, zodat iedereen zijn/haar momenten hierop vertelt. Het levert gespreksstof en inspiratie op voor iedereen die er langsloopt, op bezoek is of komt werken.



Download het klaverblad in groter formaat hier [www.vilans.nl/klaverblad](http://www.vilans.nl/klaverblad)

# Gouden momenten ter inspiratie

**'Mijn cliënt en ik hadden een dag met een gouden randje toen mijn cliënt tegen mij zei:**

**'Ik geloof niet in God, maar voor mij ben jij een door God gegeven geschenk!'**

Frouke Buist

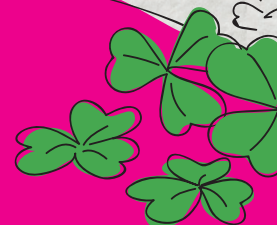
**'Mijn nacht met een gouden randje was toen ik een hoog-laag bed voor de partner naast het hoog-laag bed van mijn cliënte had geregeld. Zo konden ze op hun 60e trouwdag na maanden gescheiden geslapen te hebben door haar ziekte weer samen hand in hand in slaap vallen.'**

Evelien Jansen - van der Sman

**'Mijn dag met een gouden randje was de dag waarop ik met een cliënt die zwaar Parkinson patiënt is en dementerend is, amper kan praten en erg passief is, op de duo-fiets zit en hij ineens luid en duidelijk vraagt:**

**'Meisje, is het niet te zwaar voor je?'**

Chantal van der Meijden



Auteur: **Christien Begemann** | Vilans (eindredactie)

in samenwerking met:

Anja Bruijkers | de Blijde Borgh

Clara Klaverwijden | Vecht en IJssel

Jan Krol | Woonzorg Flevoland

Nico van der Leer | Crabbehoff

Bert Maathuis | TriviumMeulenbeltZorg

Lydianne Vermeulen | Woonzorg Flevoland

Caroliene van Waveren Hogervorst | Vivium Zorggroep

Charlotte Welberg | TriviumMeulenbeltZorg

Illustraties, Suzanne Millenaar | [www.rijkvanstof.nl](http://www.rijkvanstof.nl)

**Vilans**, kenniscentrum voor langdurende zorg, ontwikkelt vernieuwende en praktijkgerichte kennis en versnelt de processen die nodig zijn om die kennis succesvol door te voeren. Dat doen we samen met verpleegkundigen, verzorgenden, huisartsen, specialisten, bestuurders, beleidsmakers, managers en patiëntenorganisaties. En in samenwerking met andere kenniscentra en onderzoeksinstituten.

Zo houden we de zorg aan ouderen, gehandicapten en chronisch zieken efficiënt, betaalbaar en van goede kwaliteit.

Meer informatie vindt u op [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

© Vilans, maart 2016



vilans.nl

Vilans

Postbus 8228

3503 RE Utrecht

(030) 789 23 00

[info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)

Twitter: @VilansNL

[www.facebook.com/VilansNL](https://www.facebook.com/VilansNL)

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

