



HoGent

faculteit Mens en Welzijn

Een noodsituatie, wat nu?

Personen met een verstandelijke beperking leren handelen in een noodsituatie en een draaiboek opstellen voor de begeleiding.

Riet Philips

Bachelorproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van

Bachelor in de Orthopedagogie: Algemene Orthopedagogie

Promotor:
Peter Boone

Academiejaar 2016-2017

1e zitting

Deze bachelorproef is gemaakt door Riet Philips, studente aan de Hogeschool Gent, ter voltooiing van de bacheloropleiding Orthopedagogie. De standpunten die in deze bachelorproef zijn verwoord, zijn louter het persoonlijke standpunt van de individuele auteur en reflecteren niet noodzakelijkerwijs de mening, het officiële standpunt of het beleid van de Hogeschool Gent.



HoGent

faculteit Mens en Welzijn

Een noodsituatie, wat nu?

Personen met een verstandelijke beperking leren handelen in een noodsituatie en een draaiboek opstellen voor de begeleiding

Riet Philips

Bachelorproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van

Bachelor in de Orthopedagogie: Algemene Orthopedagogie

Promotor:
Peter Boone

Academiejaar 2016-2017

1e zitting

VOORWOORD

In dit voorwoord wil ik me richten tot al de personen die me geholpen hebben om dit eindwerk tot stand te brengen.

Op de eerste plaats richt ik een dankwoord aan mijn promotor, Peter Boone, om me met raad en daad bij te staan doorheen mijn hele stage en eindwerk.

In het bijzonder wil ik graag mijn stageplaats bedanken voor de leerrijke ervaring. Zij gaven me al hun vertrouwen bij het uitvoeren van mijn bachelorproef. Ook wil ik mijn stagebegeleidster, Carla Schepers en de teamcoach Christine Kelchtermans bedanken voor al hun steun en vertrouwen gedurende mijn stageperiode.

Voor het nalezen wil ik graag mijn ouders en mijn familie bedanken. Dit was nodig in verband met mijn dyslexie problematiek.

Ik wil graag Jurgen Goyen bedanken, een ervaringsdeskundige, wiens raadgeving en adviezen een hele grote hulp zijn geweest.

Tot slot bedank ik mijn ouders, familieleden en vrienden voor hun onvoorwaardelijke steun.

INHOUDSOPGAVE

1.	Situering van het onderwerp	6
1.1	Definitie.....	6
1.1.1	Definitie noodsituatie.....	6
1.1.1.1	Besluit noodsituatie.....	6
1.1.2	Definitie crisis.....	6
1.1.3	Besluit crisis.....	7
1.1.4	Besluit noodsituatie en crisis	7
1.2	Nood - en interventieplan voor openbare hulpverlening.	8
1.2.1	Disciplines.....	8
	Besluit:	9
2.	Een noodsituatie voor de bewoners	10
2.1.	Specifieke situering.....	10
2.2.	Noodnummer 112	10
2.2.1	Algemene informatie 112	10
2.2.1.1	Vergelijking 112 en 911	10
2.2.2	Wanneer telefoneren naar 112.....	11
2.3.	Telefoneren.....	11
2.3.1	Telefoneren in een noodsituatie	11
2.3.1.1	Hoe correct telefoneren naar 112.....	11
2.3.1.2	Hoe telefoneren vanuit mijn stageplaats	12
2.3.1.3	Wat zeggen aan de telefoon	12
2.3.1.4	Regels bij een formeel telefoongesprek volgens Koot:.....	13
2.3.1.5	Regels bij een informeel telefoongesprek volgens Koot:	13
2.3.1.6	Een goede spreekhouding	13
2.3.1.7	Een goede luisterhouding	13
2.3.1.8	Regels bij een telefoongesprek in een noodsituatie:	14
2.3.2	Telefoonangst en telefoon - onzekerheid	14
2.3.3	Sms sturen naar de noodcentrale	14
2.4.	Paniek en angst	15
2.5.	Emoties tijdens een noodsituatie.....	16
2.5.1	Vier componenten van emoties.....	16
2.5.2	Emotioneel telefoneren naar het noodnummer	17
2.5.2.1	Schreeuwen.....	17
2.5.2.2	Huilen en snikken	18
2.6.	Volwaardige personen	19

2.6.1	Inclusie	19
2.6.2	Zelfredzaamheid	20
2.6.3	Zelfeffectiviteit	20
2.6.4	Zelf handelen	20
2.6.5	Sociale ondersteuning	21
2.7.	Aanleerprincipes	21
2.7.1	Houding van de coach	21
2.7.1.1	Coachen vanuit veiligheid	21
2.7.1.2	Stimuleer	22
2.7.1.3	Kort en duidelijk	22
2.7.1.4	Evalueer en leer	22
2.7.1.5	De kracht van herhaling	22
2.7.2	Motivatie om bij te leren	23
2.7.2.1	Drie beïnvloedende factoren van motivatie	23
2.7.2.2	Het motivatieproces	23
2.7.2.3	Intrinsieke en extrinsieke motivatie	23
2.7.3	Complimenteren	24
2.8.	Communicatie	24
2.8.1	Definitie communicatie	24
2.8.2	Recht op communicatie	25
2.8.3	Hoe communiceren tijdens een telefoongesprek	26
2.8.4	Complex proces	26
2.8.5	Basishouding begeleidster	28
2.8.6	Communicatieniveau	28
2.8.6.1	Inhouds- en betrekkingniveau	28
2.8.6.2	Schema van Shane	28
2.8.6.3	Begripsniveau	29
2.8.7	Begripsniveau bepalen	30
2.8.8	Noodkaartje	31
2.9.	Visualisatie	31
2.9.1	Wat?	31
2.9.2	Waarom?	31
2.9.3	Werken met visualisaties	32
2.9.4	Visualisatie is niet vanzelfsprekend	33
2.9.5	Visualisatie als communicatie	33
2.9.5.1	Visualisatievormen / communicatievormen	34
2.9.6	Valkuilen	36
Besluit:	36

3.	Een noodsituatie voor de begeleiding	37
3.1	Specifieke situering.....	37
3.2	Draaiboek	37
3.2.1	Hoe een draaiboek opstellen	37
3.3	Overlijden.....	38
	Besluit:	39
4.	Uitwerking in de praktijk	40
4.1.	Aan de slag.....	40
4.2.	Activiteiten noodsituatie voor de bewoners	40
4.2.1.	Activiteit 1: Ganzenbord rond 112	41
4.2.2.	Activiteit 2: Memoryquiz voor één specifieke bewoner	42
4.2.3.	Activiteit 3: Memoryquiz spel met al de bewoners	43
4.2.4.	Activiteit 4: Rollenspel.....	44
4.2.5.	Activiteit 5: Muzikaal kerstpak	45
4.2.6.	Activiteit 6: Ganzenbord.....	46
4.2.7.	Activiteit zeven: Memory met nieuw stappenplan	46
4.2.8.	Overzicht het proces van de vaardigheden per bewoner.....	47
4.3.	Draaiboek noodsituatie voor de begeleidster	51
	Besluit:	51
5.	Algemeen besluit	53
6.	Bibliografie	54
7.	Bijlagen	57

INLEIDING

Ik heb stage gelopen in een bezigheidstehuis. Het is een buitenhuis dat veertien kilometer verwijderd is van de organisatie. In deze woonvorm wonen veertien volwassenen met een verstandelijke beperking. De voorziening is opgedeeld in twee huizen namelijk de Horizon en het Anker met elk zeven bewoners. Ik heb stage gelopen in de Horizon. Er hebben dus ook enkel bewoners van de Horizon deelgenomen aan de activiteiten. In het weekend wonen beide huizen samen omdat er dan minder bewoners aanwezig zijn.

Er is 24 op 24 een begeleidster aanwezig. s' Ochtends en s' avonds staat er telkens één begeleidster bij elke leefgroep. Er zijn in totaal twee begeleidsters aanwezig. Wanneer de bewoners slapen, heeft er één begeleidster slapende dienst; zij staat dan alleen op dienst. In het weekend is er ook altijd maar één begeleidster aanwezig.

Dit is de voornaamste reden waarom het team en ik het belangrijk vinden dat er moet worden geleerd hoe te handelen in een noodsituatie. Het is voor niemand gemakkelijk om in een noodsituatie te zitten, hoe handelen in een noodsituatie is niet vanzelfsprekend. Door er vooraf met de begeleiding en de bewoners bij stil te staan, worden ze erop voorbereid hoe ze correct moeten reageren in een noodsituatie.

De bewoners en de begeleidster zijn afhankelijk van elkaar. Wanneer er iets gebeurt met de begeleidster ontstaat er een noodsituatie voor de bewoners. Alles ligt dan in de handen van de bewoners. Ik wil de bewoners aanleren welke stappen en acties ze moeten ondernemen en bij wie ze terecht kunnen voor hulp. Deze acties moeten op maat zijn van de bewoners. Hiervoor heb ik een stappenplan ontworpen.

De bewoners in de voorziening hebben een hoge leeftijd zodat de kans groot is dat er op termijn een overlijden van een bewoner kan plaatsvinden. Het is belangrijk dat er een draaiboek aanwezig is voor de begeleiding om concreet te handelen in deze noodsituatie.

Mijn bachelorproef bestaat uit zes grote delen. Waarbij de theorie en de praktijk elkaar aanvullen. In het eerste hoofdstuk beschrijf ik algemene noodsituaties. Dit om een helder beeld te vormen van wat men bedoelt met een noodsituatie.

Het tweede hoofdstuk gaat over noodsituaties voor de bewoners. Hierin wordt beschreven hoe er moet worden gebeld naar het noodnummer, welke emoties allemaal aanwezig zijn tijdens het telefoneren naar het noodnummer, het aanleren van nieuwe vaardigheden aan de doelgroep en het belang van communicatie en visualisatie. In dit deel heb ik veel theorie kunnen linken aan mijn ervaring in de praktijk.

In het derde hoofdstuk beschrijf ik noodsituaties voor de begeleidster, hoe een draaiboek moet worden opgesteld en toon ik aan dat het overlijden in een voorziening regelmatig kan gebeuren.

In het vierde hoofdstuk vertel ik over mijn praktijkervaring en geef ik een korte samenvatting van mijn draaiboek.

Tot slot komen in het laatste hoofdstuk de eindresultaten en de conclusie aan bod.

Mijn praktijkvoorbeelden staan cursief vermeld doorheen mijn bachelorproef. Al de bewoners en teamleden staan anoniem vermeld.

Niet alleen het team en ikzelf vinden dit een belangrijk onderwerp, ook op Federaal niveau is er sinds kort beslist dat het belangrijk is om kinderen van de lagere school aan te leren hoe ze levens kunnen redden door naar het noodnummer 112 te bellen. Er is een digitaal lespakket opgesteld dat verspreid wordt over de lagere scholen in Vlaanderen en Brussel.

Ik heb contact opgenomen met de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken en heb informatie ontvangen over hoe het aanleren gebeurt in de lagere scholen. De reactie was erg positief. De communicatieverantwoordelijke met wie ik in contact gekomen was had interesse in de resultaten van mijn bachelorproef. De dienst geeft aan dat ze dit een belangrijke doelgroep vinden. Ze hebben me gevraagd of ik mijn bachelorproef wil doorsturen wanneer deze afgewerkt is. Dat heb ik met plezier gedaan.

1. SITUERING VAN HET ONDERWERP

Hoe correct handelen in een noodsituatie is een onderwerp dat niet voor de hand ligt. De begeleidster en de bewoners zijn afhankelijk van elkaar. Wanneer er iets met de begeleidster gebeurt moeten de bewoners hulp bieden en omgekeerd. Een noodsituatie doet zich gelukkig niet regelmatig voor maar het is wel van belang om erop voorbereid te zijn.

1.1 DEFINITIE

1.1.1 *Definitie noodsituatie*

Het is belangrijk om voor dit begrip een algemene en specifieke definitie af te bakenen.

Een eerste, vrij algemene definitie van een noodsituatie uit het woordenboek Van Dale is: "Een noodsituatie is een toestand waarbij iemand in nood verkeert" (Van Dale, 2017).

De Nederlandse encyclopedie verstaat volgende elementen als een noodsituatie: "Een alarm, een crisis, een hachelijke toestand en een penibele toestand" (Encyclopedie, 2017).

Het Koninklijk Besluit definieert een noodsituatie als volgt: "Elke gebeurtenis die schadelijke gevolgen voor het maatschappelijk leven veroorzaakt of veroorzaken kan, zoals ernstige verstoring van de openbare veiligheid, een ernstige bedreiging ten opzichte van het leven of de gezondheid van een persoon en/ of ten opzichte van belangrijke materiële belangen, en waarbij de coördinatie van de disciplines vereist is om de dreiging weg te nemen of om de schadelijke gevolgen te beperken" (Geciteerd in Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015, p. 63.).

De organisatie waar ik stage heb gelopen definieert een noodsituatie als volgt: "Een noodsituatie binnen deze context kan zijn wanneer een begeleidster alleen is op dienst en in die mate onwel wordt dat zij niet meer zelf in staat is om hulp in te roepen. Een andere noodsituatie kan zijn; er gebeurt iets met een bewoner waarbij er dringend medische hulp vereist is door de aanwezige begeleidster, bijvoorbeeld: reanimatie. Het is dan belangrijk dat de begeleidster beroep kan doen op de andere bewoners om hulp in te roepen bij bijvoorbeeld het urgentieteam. Een andere noodsituatie die zich kan voordoen is; er ontstaat een brandhaard waarbij bewoners de reflex hebben om bij de burens hulp te gaan vragen terwijl de aanwezige begeleidster een eerste bluspoging onderneemt en start met de evacuatie; Wanneer er een bewoner onverwachts overlijdt in de organisatie is er ook sprake van een noodsituatie."

Mijn definitie voor een noodsituatie luidt als volgt: "Wanneer er iets met de begeleidster gebeurt en er externe hulp nodig is om de situatie op te lossen. Als er iets met één begeleidster gebeurt, is er al nood, want de bewoners staan er dan alleen voor. Hoe de noodsituatie zal verlopen is onvoorspelbaar. Door de bewoners er niet op voor te bereiden zullen ze gaan improviseren. Een noodsituatie voor de begeleidster kan zijn dat er plots een ingrijpende gebeurtenis plaatsvindt en dat de begeleiding op dat moment niet weet hoe ze correct moet handelen."

1.1.1.1 Besluit noodsituatie

Wanneer ik bovenstaande definities met elkaar vergelijk kan ik stellen dat in een noodsituatie er altijd wordt gesproken over een persoon in nood, in een gevaarlijke toestand. De persoon in een noodsituatie heeft hulp nodig.

1.1.2 *Definitie crisis*

Het woordenboek Van Dale definieert een crisis als "een gevaarlijke toestand" (Van Dale, 2017).

Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem stellen; “ Een crisis is een zware noodsituatie waarbij het functioneren van een stelsel ernstig verstoord kan zijn” (Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).

Zonneveld, Lakerveld, van der Haar, Dekker- Regelink & Rozendal geven een uitgebreidere definitie van een crisis: “Bij een crisis gaat het meestal om een serie gebeurtenissen of rampen. Ze treft vaak een groot gebied. Er is dan niet direct sprake van een bron- en effectgebied, waardoor er ook niet altijd sprake is van een duidelijke GRIP-structuur¹. Een crisis vraagt om een zware bestuurlijke coördinatie, met maatregelen om de crisis te beheersen en de voorlichting te coördineren. Een crisis tast de economie of de openbare orde ernstig aan. Voorbeelden van een crisis zijn politieke crisis, wateroverlast en de gevolgen van nucleaire ramp in Tsjernobyl” (Zonneveld, Lakerveld, van der Haar, Dekker- Regelink & Rozendal,2014).

1.1.3 *Besluit crisis*

Een crisis is een ernstige noodsituatie in een groot gebied. Men spreekt over een aantal gebeurtenissen of rampen. Een crisis heeft invloed op de economie en de openbare orde.

1.1.4 *Besluit noodsituatie en crisis*

Het verschil tussen een crisis en een noodsituatie is dat een crisis een zware noodsituatie is. Een noodsituatie kan ook gedefinieerd worden als een crisis, want zoals Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem stellen is een crisis een zware noodsituatie.

Bij een crisis gaat het over een herhaling van gebeurtenissen. Een noodsituatie integendeel is een situatie die zich maar één keer voordoet. Een crisis vraagt om een zware bestuurlijke coördinatie. Een crisis treft een groot gebied, een noodsituatie speelt zich meestal af op kleinschalige basis.

De reden waarom op mijn stageplaats wordt gesproken over een noodsituatie in plaats van een crisis luidt als volgt: als een noodsituatie plaats vindt is dit hopelijk maar een éénmalige gebeurtenis. In een crisis gaat het over een groot gebied. Mijn stageplaats is een kleine voorziening, als hier iets gebeurt, spreekt men over een noodsituatie. Als er zich een gevaarsituatie voordoet in de voorziening gaat er geen zware bestuurlijke coördinatie gevraagd worden.

¹ GRIP- structuur: Gecoördineerde regionale incidentbestrijdingsprocedure. (Zonneveld, Lakerveld, van der Haar, Dekker- Regelink & Rozendal,2014).

1.2 NOOD - EN INTERVENTIEPLAN VOOR OPENBARE HULPVERLENING.

Als er zich een noodsituatie plaats vindt, zijn er allerlei instanties die actie kunnen ondernemen. Er is een onderverdeling gemaakt van diensten en personen, deze is opgedeeld in verschillende disciplines.

1.2.1 *Disciplines*

1. De hulpverleningsoperaties. Hieronder bevindt zich de brandweer en de civiele bescherming. Zij staan in voor de eerste hulpoperaties door de rampsituatie onder controle te houden en de slachtoffers te redden (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).
2. De medische, sanitaire en psychosociale hulpverlening. Hun taken zijn het toedienen van eerste zorg, het oproepen van de ziekenwagen, het overbrengen van de slachtoffers en het voorkomen van epidemieën. Dit verloopt door het invullen van een individuele fiche die het slachtoffer begeleidt. Er wordt ook psychosociale en materiële begeleiding gegeven aan de gewonden. Tenslotte bieden ze hulp bij het identificeren van de slachtoffers (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).
3. De politie zorgt voor ordehandhaving, verkeersregeling, doorgang vrijhouden voor de ambulance en de brandweerwagen. Deze discipline staat ook in voor het gerechtelijk onderzoek en de identificatie van dodelijke slachtoffers (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).
4. De civiele bescherming zorgt voor de logistieke steun. Dit gebeurt door het toereiken van personeel, materiaal en de uitbouw van meerdere opvangcentra (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).
5. Informatie geven en communiceren met de bevolking. De algemene informatie over een ramp of noodsituatie wordt aan de pers gegeven met een akkoord van de overheid. De individuele informatie over de slachtoffers ten behoeve van de familie wordt via de psychosociale hulpverlening of de dienst dringende sociale interventie van het Rode Kruis Vlaanderen gegeven (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).
6. Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem geven aan dat een noodplanning vijf disciplines omvat en het boek 'Psychosociale hulpverlening in noodsituaties' geeft aan dat er zes disciplines zijn. Onder discipline zes bevindt zich het parket.
Het parket, eventueel een onderzoeksrechter, zorgt voor de opsporingen of het gerechtelijk onderzoek dat door de politie wordt uitgevoerd (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).

Elk van die disciplines werkt een monodisciplinair interventieplan uit. Dit plan wordt vervolgens opgenomen in een multidisciplinair gemeentelijk, provinciaal en nationaal algemeen nood- en interventieplan.

Het is dus een geïntegreerd noodplan, multidisciplinair en monodisciplinair. Hieronder wordt dus verstaan dat elke discipline eerst een eigen interventieplan uitwerkt dat nadien

geïntegreerd wordt in een multidisciplinair plan (Verboven, 2012; Devroe, Duchatelet, Ponsaers, Easton, Moor & Wondergem, 2015).

BESLUIT: Dit hoofdstuk geeft een beeld over wat we een noodsituatie kunnen noemen. De definities van een noodsituatie werden met elkaar vergeleken. In een noodsituatie wordt er altijd gesproken over een persoon in nood, die hulp nodig heeft. Een crisis daarentegen is een ernstige noodsituatie, is een opeenvolging van gebeurtenissen of een ramp. Een crisis heeft ook invloed op de sociale orde en de economie. Het verschil tussen een crisis en een noodsituatie is dat een crisis zwaarder is dan een noodsituatie en een groot gebied betreft. Bij een crisis is er ook sprake van herhaling. Een noodsituatie situeert zich in een klein gebied en heeft geen bestuurlijke coördinatie nodig. De kenmerken van een noodsituatie kunnen voorkomen op mijn stageplaats. Er zijn zes disciplines die kunnen ingrijpen in een noodsituatie. Doordat ik door dit hoofdstuk een beeld heb geschept over wat een noodsituatie inhoudt, beschrijf ik in mijn volgende hoofdstukken welke noodsituaties zich op mijn stageplaats kunnen voordoen en hoe ik de begeleiding en de bewoners hierop voorbereid heb.

2. EEN NOODSITUATIE VOOR DE BEWONERS

2.1. SPECIFIEKE SITUERING

Een noodsituatie voor de bewoners kan zijn dat er iets met de begeleidster gebeurt en de bewoners geen beroep op haar kunnen doen. De bewoners moeten dan zelf hulp inschakelen om de situatie te kunnen oplossen. Maar kan ook een noodsituatie zijn waarin de bewoners zelf de begeleidster kunnen helpen door externe hulp in te schakelen.

Het team weet dat wanneer er iets met hen gebeurt, ze enkel op de bewoners kunnen rekenen. Het is daarom belangrijk de bewoners aan te leren hoe in een noodsituatie correct te handelen.

Het lessenpakket over het noodnummer 112 wordt sinds 22 november 2016 ook digitaal verspreid in de lagere scholen. De leerkrachten vinden het ook belangrijk dat kinderen leren hoe levens te redden. Ik heb gemaild naar de federale overheidsdienst van binnenlandse zaken en er werd me verteld dat de 'federal truck' van de eerste minister al een aantal scholen heeft bezocht. Dit is een rijdende campagnebus die door elke federale overheidsdienst anders aangekleed kan worden. Hierin is een 112 quiz als spelletje opgenomen, enkele operatoren geven uitleg over het noodnummer en er zit een fotomaton in waar kinderen hun eigen foto kunnen afdrucken met de belangrijkste raadgevingen over hoe naar 112 te telefoneren. Het project gaat dit jaar verder met een bezoek aan een lagere school in elke provincie, indien het budget het toelaat. De doelgroep van de campagne is zes - tot twaalfjarigen. Het is duidelijk dat niet enkel mijn stageplaats en ik dit een belangrijk onderwerp vinden, zelfs op federaal niveau wordt het als belangrijk beschouwd.

2.2. NOODNUMMER 112

2.2.1 Algemene informatie 112

Het nummer 112 is een belangrijk nummer. Het is het alarmnummer voor politie en ambulance. Het is kort zodat het gemakkelijk te onthouden is (Koot, 2008).

De bewoners konden het nummer gemakkelijk onthouden door het 'rapliedje' dat ik hen geleerd heb. Weken na de eerste activiteit riepen ze nog het nummer als ze een ambulance hoorden. Dit wil dus zeggen dat ze het nummer geautomatiseerd hebben.

Een maand na mijn stage ben ik terug naar mijn stageplaats gegaan. De begeleidster vertelde me dat een paar bewoners bij het zien van een ongeluk nog wisten dat ze dan naar het nummer 112 moeten telefoneren.

Als er naar het nummer 112 wordt gebeld, krijg je de operator aan de lijn. Die moet zo snel mogelijk bepalen of het een zaak is voor politie, brandweer of ambulance. De bellers reageren vaak niet zoals de centralist wenst. Dit komt verder in mijn bachelorproef nog uitgebreid aanbod. (Koole, Kronemeijer, Scheel, Silfhout, & Viergever, 2010). Het noodnummer 112 is een Europees nummer. In heel Europa is het altijd mogelijk om hiernaar te telefoneren (SOS112, 2017).

2.2.1.1 Vergelijking 112 en 911

Uit eerder onderzoek is gebleken dat er een aantal verschillen zijn tussen 911 en 112. Het nummer 911 is het nummer van de alarmcentrales in de Verenigde Staten. Het grootste verschil is dat er een ander systeem is waarmee de locatie van de beller wordt achterhaald. In de Verenigde Staten is de technologie al verder geëvolueerd dan in Europa en daar worden de personen die telefoneren via een mobiel toestel rechtstreeks

doorverbonden naar de dichtstbijzijnde centrale. De centralist kan automatisch zien waar de beller zich bevindt. Deze technologie is tijdbesparend (Verberg, 2009).

M. Biebouw de communicatieverantwoordelijke van 112 bij de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken stelt dat wanneer er getelefoneerd wordt met een vast toestel, de noodoproepcentrales automatisch een indicatie van het adres krijgen. De locatie van een gsm kan nog niet automatisch achterhaald worden. De directie 112 ontwikkelt momenteel in samenwerking met de Federale Overheidsdienst van Volksgezondheid en de geïntegreerde politie, een app 112 die de mobiele telefoon wel kan lokaliseren. Als je via de app belt kan de meldkamer automatisch je locatie ontvangen. Deze app zal in de eerste helft van 2017 beschikbaar worden voor Iphone en Android (Persoonlijke communicatie, 10 januari 2017).

Zelfs als het Hulpcentrum 112 automatisch een indicatie van het adres krijgt, kan dit slechts een hulpmiddel zijn. U moet dan nog steeds mondeling meedelen of bevestigen waar het incident plaatsvindt. Het is bijvoorbeeld ook mogelijk dat iemand van een andere locatie belt om een incident te melden (Persoonlijke communicatie, 10 januari 2017).

Uit onderzoek is gebleken dat een 911 centralist de oproep veel uitgebreider behandelt dan 112. De 911 centralist vraagt meer informatie over de situatie, terwijl een 112 centralist vooral probeert te achterhalen welke hulpdiensten er nodig zijn (Verberg, 2009). In sommige gevallen kan het anders zijn. Thuis heeft er zich onlangs een noodsituatie voorgedaan waarbij er getelefoneerd is geweest naar het noodnummer 112. De centralist had de oproep uitgebreid behandeld. De vragen werden concreet gesteld.

Er zijn ook overeenkomsten tussen 911 en 112: Ze hebben beide dezelfde problemen. Er wordt in beide gevallen misbruik gemaakt van het alarmnummer (Verberg, 2009).

2.2.2 *Wanneer telefoneren naar 112*

Er is een verschil tussen een dringende en een niet dringende oproep. Er moet alleen naar 112 worden gebeld als er dringend brandweer, ambulance of politie nodig is. In een andere situatie wordt er beter gebeld naar de lokale brandweer, de huisarts of de lokale politie. 112 geeft aan dat je niet mag telefoneren naar het noodnummer om te kijken of het wel echt werkt, om een grap uit te halen of als je algemene informatie nodig hebt (SOS112, 2017).

Wanneer er per ongeluk naar het noodnummer wordt gebeld, hangt de beller best niet op, maar vertelt tegen de operator dat het per ongeluk is. Als het op deze manier gebeurt, weet de operator zeker dat hij zich geen zorgen moet maken en dat er geen sprake is van een noodgeval (SOS112, 2017).

Ik heb de bewoners doorheen al de activiteiten heel duidelijk gemaakt dat ze absoluut niet mogen telefoneren naar het noodnummer om een grap uit te halen. Dit werd tijdens de eerste activiteit al duidelijk gemaakt en meerdere malen herhaald. Er werd gezegd dat ze een boete kunnen krijgen wanneer ze dit doen. Ze zijn er zich bewust van dat dit niet mag.

2.3. TELEFONEREN

Er zijn enkele bewoners die in het dagelijks leven gebruik maken van de telefoon om te bellen naar familieleden. De andere bewoners telefoneren normaal niet.

2.3.1 *Telefoneren in een noodsituatie*

2.3.1.1 Hoe correct telefoneren naar 112

Het correct telefoneren naar 112 gaat als volgt. Het nummer 112 moet correct worden ingetoetst op de telefoon. Het is belangrijk rustig te wachten op een antwoord en niet ervoor in te haken want hierdoor komt de beller weer helemaal onderaan de wachtlijst.

Vervolgens is het erg belangrijk om de juiste informatie door te geven aan de operator. Er moet duidelijk beschreven worden wat er gebeurd is. De beller moet correct aangeven of er mensen in gevaar of gewond zijn en het aantal personen. Er mag niet worden ingehaakt voordat de operator zegt dat de beller mag inhaken. Het is ook van belang de telefoonlijn vrij te houden, zodat de operator je kan terug telefoneren als hij meer informatie nodig heeft (SOS112, 2017).

2.3.1.2 Hoe telefoneren vanuit mijn stageplaats

De bewoners moeten eerst het groene telefoonsymbool op de telefoon intoetsen en vervolgens het cijfer nul. Zo komen de bewoners op een buitenlijn. Hierna drukken ze de getallen 112. Het nummer intoetsen was niet voor iedereen evident. Er zijn bewoners die geen getallenkennis hebben. Zij weten niet wat de getallen één en twee zijn. Zij leren gewoon de plaats van de cijfers op het telefoontoestel uit het hoofd.

Ik verwacht dat het telefoneren in een noodsituatie anders is dan een gewoon telefoongesprek omdat er paniek kan zijn bij de bewoners. Een activiteit met de bewoners was een rollenspel, waarbij ik de operator was. Ik stelde hen vragen en de bewoners moesten deze correct beantwoorden. Bij deze activiteit heb ik hen geleerd wanneer ze mogen beginnen met praten aan de telefoon en wanneer ze de telefoon mogen inhaken. De uitgebreide uitleg van deze activiteit komt later nog aan bod.

Het is misschien een idee om een nood-gsm aan te kopen. Het is niet evident om eerst het groen telefoontje, dan de nul en dan het noodnummer in te toetsen. Er bestaan gsm's met een noodknop. Door op deze knop te drukken wordt er automatisch naar het noodnummer getelefoneerd.

2.3.1.3 Wat zeggen aan de telefoon

De organisatie 112 geeft aan dat de operator volgende zaken van de beller wil horen; de juiste locatie, wat er gebeurd is, of er gewonden zijn en wie de beller is. Ze weten dat wanneer er gebeld wordt naar het noodnummer de beller zich in een stressvolle situatie bevindt. Het is van belang de juiste informatie door te geven aan de operator. Er worden ook vragen gesteld door de operator, het is belangrijk deze correct te beantwoorden (SOS 112, 2017).

De organisatie 112 geeft aan dat wanneer het niet mogelijk is om het adres te geven, de beller moet proberen de locatie zo goed mogelijk te beschrijven. De operatoren zijn erin getraind om op basis van elementen die worden doorgegeven de locatie te bepalen. Wanneer er zich een noodsituatie in de voorziening voordoet, zal er gebeld worden met een vaste lijn en zoals eerder vermeld kunnen de noodcentrales dan de locatie achterhalen (Persoonlijke communicatie, 10 januari 2017).

Dit aanleren heeft veel tijd gevraagd. Ik heb de bewoners geleerd dat ze volgende zaken moeten zeggen tegen een operator: wie ze zijn, waar ze zijn, wat er gebeurd is en hoeveel gewonden er zijn.

Aanvankelijk wist geen enkele bewoner wat te zeggen in een noodsituatie, maar aan het einde konden drie bewoners het. Dit is in stappen gebeurd want bij de eerste activiteiten vergaten ze regelmatig bepaalde zaken. Maar bij de laatste activiteit konden de bewoners alles zelfstandig zeggen.

Twee bewoners beschikken niet over de vaardigheid om dit aan de telefoon te zeggen. Één bewoner herhaalde steeds wat ik zei, ze herhaalde de vragen die ik haar stelde. Ze kon geen antwoord geven op mijn vragen. De andere bewoner vergat het steeds. Maar zij kan wel lezen en kan dus op het stappenplan volgen wat er moet gezegd worden. Zij kon wel correct antwoorden.

2.3.1.4 Regels bij een formeel telefoongesprek volgens Koot:

- Zeg je naam bij het opnemen van de telefoon.
- Spreek iemand aan met 'u'.
- Spreek iemand aan met 'meneer' of 'mevrouw'.
- Spreek duidelijk.
- Blijf geduldig en beleefd.

(Koot, 2008)

2.3.1.5 Regels bij een informeel telefoongesprek volgens Koot:

- Iemand aanspreken met 'je'.
- Iemand aanspreken met de voornaam.
- Over privé zaken spreken.
- Over gevoelens spreken.
- Populair taalgebruik.

(Koot, 2008)

2.3.1.6 Een goede spreekhouding

Tips voor een goede spreekhouding volgens Koot:

- Houd het gesprek kort.
- Maak geen lange zinnen.
- Spreek niet te snel.
- Spreek duidelijk en articuleer goed.
- Geef informatie nauwkeurig door.
- Praat in de telefoonhoorn.
- Eet en drink niet tijdens het telefoneren.
- Probeer rustig en beleefd te blijven.

(Koot, 2008)

Mijn verwachting is dat er in een noodsituatie veel paniek gaat zijn bij de bewoners. Ze zullen de informatie correct kunnen doorgeven maar het zal chaotisch zijn. Bij de laatste twee activiteiten deden ze het allemaal heel goed. Er zijn drie bewoners die kunnen telefoneren en de juiste informatie doorgeven. De bewoners maken geen lange zinnen, ze hebben geen uitgebreide woordenschat. Ze vertelden in korte zinnen wat er gebeurd was. De bewoners waren rustig tijdens de activiteiten maar in een echte noodsituatie is dit uiteraard anders.

2.3.1.7 Een goede luisterhouding

Tips voor een goede luisterhouding volgens Koot:

- Laat merken dat je aan het luisteren bent.
- Beantwoord zo goed mogelijk de vragen van de beller.
- Zorg voor een rustige omgeving zonder harde geluiden.
- Vraag om herhaling als je iets niet goed gehoord hebt.
- Zeg het als je iets niet weet of niet begrijpt.
- Als je hulp nodig hebt, zeg dan dat je iemand anders erbij roept.
- Doe geen andere dingen tijdens het telefoneren.

(Koot, 2008)

2.3.1.8 Regels bij een telefoongesprek in een noodsituatie:

Ik heb gemerkt dat er geen theorie bestaat op maat van de bewoners, maar door informatie en uitvoering in de praktijk ben ik tot de volgende vaststellingen gekomen:

- Er moet duidelijk worden gesproken.
- De beller is geduldig.
- De beller probeert rustig te blijven.
- De beller antwoordt correct op de vragen van de operator.

Ik heb gemerkt dat duidelijk spreken niet voor elke bewoner even makkelijk is. Er was één bewoner die het echt schitterend deed. Ze sprak duidelijk en rustig, volgens de volgorde die op het stappenplan stond en dus vergat ze nooit iets. De andere bewoners waren vaak chaotisch. Bij de laatste activiteit zeiden de bewoners wel alles wat gezegd moest worden en antwoordden ze correct op de vragen. De meeste bewoners zeiden meestal eerst hun naam als ze belden naar 112. Het is vooral heel belangrijk dat ze duidelijk en goed verstaanbaar zijn. Dit is een moeilijke opgave want er gaat dan veel door het hoofd van de beller. De bewoners spreken vaak snel als ze informatie doorgeven via de telefoon.

Ze hebben geen brede woordenschat. Het is moeilijk voor hen om beleefd en rustig te blijven. Het is belangrijk dat de bewoners in een noodsituatie duidelijk spreken en de correcte informatie geven. Dit is niet voor iedereen evident.

2.3.2 *Telefoonangst en telefoon - onzekerheid*

Veel mensen vinden een telefoongesprek moeilijker dan een gewoon gesprek. Dit komt omdat de beller de ontvanger niet ziet. Je kunt niet zien wat de ontvanger aan het doen is en of de andere je begrijpt. Het is heel belangrijk om duidelijk te zijn aan de telefoon. Het is mogelijk dat jij de andere aan de telefoon niet begrijpt. Dan weet je soms niet meer wat te zeggen. Sommige mensen stoppen dan met het telefoongesprek. Vaak worden veel mensen ook onzeker aan de telefoon. Dit kan zijn doordat er iets gebeurt dat ze niet verwachten, of dat er een storing is op de lijn, of omdat er veel mensen aan het meeluisteren zijn (Koot, 2008).

Er zijn manieren om telefoon - onzekerheid en - angst aan te pakken: door het gesprek goed voor te bereiden; belangrijke zinnen en vragen op voorhand neer te schrijven; door de woordenschat uit te breiden (Koot, 2008).

Ik heb niet onderzocht of er telefoonangst aanwezig is bij de bewoners. Ik heb de bewoners voorbereid, waardoor ze weten wat ze moeten zeggen en wat ze kunnen verwachten aan vragen die de operator kan stellen. Dit heb ik geoefend aan de hand van een rollenspel. Het praten aan de telefoon was voor sommige bewoners moeilijk, niet door telefoonangst maar doordat het niet gemakkelijk is om bepaalde zaken te onthouden door hun beperkte woordenschat.

Het is voor deze doelgroep heel belangrijk dat ze de operator aan de telefoon begrijpen. De bewoners zullen in een noodsituatie in paniek zijn, het is dan heel belangrijk dat er duidelijkheid is. Het team had me gezegd dat ik vooral geen paniek mocht veroorzaken bij de bewoners. Ze gaven me als tip de activiteiten niet te akelig te maken.

Ik heb bij mijn activiteit altijd gebruik gemaakt van eerdere grappige casussen, bijvoorbeeld een begeleidster die uitschuift.

2.3.3 *Sms sturen naar de noodcentrale*

De organisatie 112 heeft een manier ontwikkeld zodat doven, slechthorenden en mensen met een spraakbeperking nooddiensten kunnen contacteren. De federale overheidsdiensten Volksgezondheid en Binnenlandse Zaken en de geïnteresseerde politie hebben ervoor gezorgd dat noodcentrales ook via sms bereikbaar zijn. Dit is een mooi initiatief (SOS 112, 2017).

Er kan geen sms worden gestuurd naar het traditionele noodnummer 112, maar wel naar speciale nummers. Deze kunnen opgevraagd worden via een e-mail of een SMS. Als een specifiek nummer wordt opgevraagd via een sms of een e-mail, moet er een erewoord worden afgelegd dat er niet kan worden gebeld naar het noodnummer (SOS 112, 2017).

Zoals bij het telefoneren naar het noodnummer is het niet de bedoeling om een grap uit te halen en een sms te sturen naar het specifieke nummer. Hiervoor kan de persoon gerechtelijk vervolgd worden (SOS 112, 2017).

Er was de laatste maand van mijn stage een nieuwe bewoner komen wonen in de voorziening. De nieuwe bewoner was doofstom. Doordat hij pas in de voorziening woont en zich nog moet ontplooiën en zich thuis voelen, vond ik het niet gepast hem direct te overvallen om nieuwe vaardigheden aan te leren. Ik heb het besproken met de andere begeleidster en zij vond ook dat het niet nodig was om de bewoner dit aan te leren tijdens zijn eerste maand, omdat er die maand veel nieuwe zaken op hem afkomen en het misschien te veel wordt.

Ik heb gemaïld naar de organisatie met de vraag of personen met een verstandelijke beperking hier ook gebruik van kunnen maken. Volgens M., Biebouw is dit enkel bedoeld voor mensen die doof of slechthorend zijn of een spraakgebrek hebben. De reden daarvoor is dat een telefoongesprek voor de operator de snelste manier is om te weten wat er is en hulp te kunnen uitsturen. Een bevraging uitvoeren via sms neemt immers meer tijd in beslag dan telefoneren en in sommige gevallen telt elke seconde (Persoonlijke communicatie, 10 januari 2017).

Vandaag is het trouwens nog niet mogelijk om naar de noodnummers 112 en 101 te sms'en. Dit kan enkel op twee specifieke nummers die men kan aanvragen als men tot de doelgroep behoort. In de eerste helft van 2017 zal er echter een app van 112 gelanceerd worden die men op een smartphone kan installeren. Bij de installatie kan men aangeven dat men slechthorend is en dan kan de operator indien u naar het noodnummer belt beslissen om over te schakelen op sms of *real text chat*. Het principe blijft dus dat enkel doven, slechthorenden en spraakgestoorden deze faciliteit mogen gebruiken maar uiteraard kan de operator ook bij oproepers die niet tot de doelgroep behoren beslissen om over te schakelen op sms of chat. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij het voor een oproeper niet mogelijk is om een telefoongesprek te voeren. Bijvoorbeeld door een kwetsuur aan de keel of omdat men zich in een situatie bevindt waar het niet aangewezen is dat men begint te praten, bijvoorbeeld tijdens een gijzeling (Persoonlijke communicatie, 10 januari 2017).

Op mijn stageplaats is er geen gsm aanwezig. Maar er kan over worden nagedacht om een nood gsm aan te kopen voor noodsituaties. Dit is bruikbaar voor de bewoners die kunnen lezen en typen.

De brochure hiervan is terug te vinden in bijlage 2.

2.4. PANIEK EN ANGST

Van Dale omschrijft paniek als "algemene, plotselinge, radeloze angst" (Van Dale, 2017).

Iemand ervaart paniek als hij veel angsten ervaart. Het is iets wat je overkomt. Er zijn veel lichamelijke reacties op paniek, zoals huilen, snikken, schreeuwen, etc. Een gesprek voeren met iemand in paniek is niet altijd even gemakkelijk. Dit bespreek ik in het hoofdstuk emotioneel telefoneren (Scheel, 2010).

Angsten is een basisemotie. Het is een reactie op direct gevaar. Het wordt ook vecht- en vluchtreactie genoemd. Ons lichaam maakt zich klaar om zich tegen de dreiging te beschermen. Wanneer we angst voelen, wordt ons lichaam geactiveerd. Ons hart gaat sneller kloppen, we beginnen dieper in te ademen, we beginnen te zweten. Naast deze lichamelijke veranderingen zijn er ook cognitieve veranderingen. We gaan aandacht

hebben voor de oorzaak, waardoor we het moeilijk hebben om over andere zaken na te denken (Antony & McCabe, 2005).

Kinderen hebben soms een fout denkpatroon, dit komt voor in de fase van het magisch denken. Kinderen kunnen niet altijd begrijpen wat er om hen heen gebeurt. Daarvoor gebruikt het kind zijn fantasie. Een kind verzint zelf een oplossing en geeft betekenis aan bepaalde zaken. Door dit te doen legt het kind verbanden die niet kloppen. Hierdoor hebben ze angsten, zoals bijvoorbeeld angst om weggespoeld te worden in het bad. Personen met een verstandelijke beperking kunnen ook angstig worden door hun eigen foutieve interpretatie. Als begeleider kan je hier gepast op reageren door altijd heel duidelijk te zijn en alles goed te benoemen. Dit wordt in een later hoofdstuk verder uitgelegd (Claes et al., 2011).

Er zijn allerlei basisniveaus van angst van waaruit mensen reageren op gevaar. Personen met een hoog basaal angstniveau kunnen bij een stress-situatie veel angst voelen. Het is vastgesteld dat personen met een verstandelijke beperking vaak een hoog basaal angstniveau hebben. Men kan ook stellen dat ze kwetsbaar zijn voor stress. Een combinatie van stress en een hoog basisniveau van angst kan zorgen voor een gevoel van onveiligheid (Pruijssers, 2015).

Angststoornissen komen relatief vaker voor bij mensen met een verstandelijke beperking. Personen met een verstandelijke beperking hebben vaak onvoldoende coping strategieën om met stress om te gaan. (Pruijssers, 2015). Angststoornissen zijn gegeneraliseerde angststoornissen, fobieën en paniekstoornissen (Dosen, 2014).

Het is voor niemand gemakkelijk om in een noodsituatie rustig te telefoneren. Er zal paniek zijn en dan is het moeilijk om op een rustige manier te bellen.

2.5. EMOTIES TIJDENS EEN NOODSITUATIE

2.5.1 Vier componenten van emoties

Er zijn vier componenten van emoties. Het eerste component is de prikkel of de gebeurtenis. Er moet een aanleiding zijn die een emotie oproept. De noodsituatie is de prikkel (De Mets, 2016).

Het volgende component zijn de psychologische processen. De prikkel wordt in de hersenen beoordeeld of geïnterpreteerd. De bewoners denken na over de noodsituatie (De Mets, 2016).

Het derde component zijn de fysiologische of de lichamelijke processen. Er ontstaat een lichamelijke verandering, dit is een fysiologische opwindings. Dit kan zijn; verhoogde hartslag/bloeddruk/ademhaling of het vergroten van de pupil. Deze processen kunnen niet onderdrukt worden (De Mets, 2016).

Het laatste component is de expressie. Er wordt uiting gegeven aan de gevoelens die door de prikkel tewege zijn gebracht. Deze kunnen opgedeeld worden in twee uitingen. Namelijk, controleerbare uitingen, deze emoties zijn tot een zekere hoogte te onderdrukken wanneer de situatie hierom vraagt. Ten tweede de niet- controleerbare uitdrukkingen, dit zijn emoties die te maken hebben met de fysische verandering, deze kan een persoon niet onderdrukken (De Mets, 2016).

2.5.2 Emotioneel telefoneren naar het noodnummer

Er zijn verschillende emotiehandelingen bij 112 bellers. Heritage & Clayman stellen dat bellers op twee manieren emoties tonen. Namelijk met verbaliseren, dit is het roepen en smeken bijvoorbeeld: 'schiet op'. Ten tweede met paralinguïstisch gedrag zoals bijvoorbeeld huilen, snikken en hijgen. Het zorgt ervoor dat de informatie onverstaanbaar en onbegrijpelijk is. Beide vormen zorgen voor vertraging van de informatieoverdracht (Heritage & Clayman geciteerd in De Widt, Koole & Berkum, 2014, p.271).

Uit het onderzoek van De Widt, Koole & Berkum is gebleken dat er verschillende emotiehandelingen voorkomen bij het telefoneren naar 112. In de onderstaande tabel staan de meest voorkomende.

Tabel 1 Emotiehandelingen van bellers in een corpus van 60 emotionele 112-gesprekken²

Emotiehandeling	Frequentie*	Percentage van de emotionele gesprekken waarin deze emotie voorkomt
Snikken	27	54%
Schreeuwen	18	30%
Hijgen	15	25%
Huilen met geluid (huuhuh)	13	22%
Smeken (alstublieft)	13	22%
Snel praten	11	18%
Trilstem	9	15%
Totaal emotionele gesprekken	60	100%

* Aantallen gesprekken waarin emotie x voorkomt.

Figuur 1: tabel emotiehandelingen (<http://dspace.library.uu.nl/?sequence=1>)

Er kan afgeleid worden dat er binnen één gesprek vaak verschillende emotionele handelingen zijn. Zoals bijvoorbeeld snikken en huilen in hetzelfde gesprek. Uit de analyse blijkt dat er geconcludeerd kan worden dat snikken en schreeuwen het meest problematisch zijn, omdat het voor de centralist dan moeilijk is om de informatie te ontvangen. Deze twee emotiehandelingen ga ik nog even kort bespreken omdat ik denk dat de bewoners tijdens een noodsituatie gaan schreeuwen en huilen aan de telefoon (in De Widt, Koole & Berkum, 2014).

Bij het oefenen van de rollenspelen was het vaak dat de bewoners snel spraken.

2.5.2.1 Schreeuwen

Wanneer schreeuwen de meest voorkomende emotiehandeling is, lijkt het dat de beller niet goed luistert naar de centralist. De beller schreeuwt ook als de centralist aan het spreken is. In volgend voorbeeld houdt de beller zich niet goed aan de beurtwisselingsnormen. Hij geeft ook een aantal keer geen of een niet- geprefereerd antwoord op de vragen van de centralist. Het is duidelijk dat de centralist niet snel aan de nodige informatie geraakt. (in De Widt, Koole & Berkum, 2014).

Fragment 1 – uit transcript 10 (Schreeuwen, landelijke centrale)

2 C Alarmcentrale [een een twee wie wilt u spreken
3 B [ja
4 B .hh JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER?.HH[DE VAATWASMACHI-
5 C [in welke plaats?
6 B HÈ? () DERTIEN.
7 C In amsterdam?
8 B NEE IK ZIT IN HAARLEM .hhh [()
9 C [haarlem?
10 B IK HEB EEN PROBLEEM MET ME VAATWASSER ER KOMT
11 HELEMAAL WATER TUIT .hhh.hhh
12 C U bent in Haar[lem?
13 B [(geluid) HELLEP!.hhhh.hhhh[.hh.hh.hh
14 C [In welke
15 stad bent u?
16 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER
17 C Bent [u in Heerlen of in Haarlem?
18 B [DE BRANDWEER
19 B HE?
20 C Bent u in Heerlen?
21 B JA IK BEN IN HAARLEM
22 C Verbind u door blijf aan de lijn
23 B (VLUG) .hhh.hhh.hhh ()

Figuur 2: fragment bijvoorbeeld gesprek noodsituatie (<https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/45383>)

In bijlage 3 vindt u de appendix van de symbolen

In dit gesprek zegt de beller in regel vier dat er een brandweer nodig is. Er moet zeven keer gevraagd worden op welke locatie de beller zich bevindt. (regel 5,7,9,12,14-15,17,20) Dit komt niet enkel omdat de beller schreeuwt, maar ook omdat de beller onnodige informatie geeft. (regel 4-5). Hierdoor is er een extra locatievraag nodig. (eerst regel 5 dan regel 7) Door het schreeuwen verstaat de centralist niet goed welke locatie de beller doorgeeft (regel 8) (in De Widt, Koole & Berkum, 2014).

2.5.2.2 Huilen en snikken

Huilen is de tweede meest voorkomende emotiehandeling tijdens het telefoneren naar het noodnummer. Hepburn stelt dat wanneer iemand huilt volgende geluiden te horen zijn, 'huhuuu'. Het geluid van nat snikken is 'shih' of droog 'skuh' (Hepburn geciteerd in De Widt, Koole & Berkum, 2014, p.275).

Huilen gebeurt ook wanneer de centralist spreekt, maar het snikken is eerder wanneer de beller aan het spreken is. De beller geeft bij deze emotiehandeling vaak geen of niet-geprefereerde antwoorden. Bij onderstaand fragment huilt en snikt de beller tijdens het telefoneren naar het noodnummer 112.

Fragment 2 – uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)

4 C (0.4) Even rustig aan [mevrouw
5 B [Alstu- ambulance alstublieft=
6 C =In de Monnikstraat [in welke- in welke plaats.
7 B [(...) auto
8 C Even rustig aan mevrouw
9 B (.) Alstublieft [()
10 C [Rustig aan! Even lui- even luisteren
11 naar wat ik zeg
12 B Ja:a-a .shih
13 C (0.5) Even [rustig an. (0.4) Even (0.6) In de
14 B [°ja-a-a° .skuh
15 C <Monnikstraat>?
16 B Schiet op alsjeblie:>huh<[ieft
17 C [In de Monnikstraat. Welke
18 plaats?
19 B (0.5) .hh in Eindhoven .shih
20 C †Eindhoven?
21 B (0.4) °Ze zijn d'r nog°

Figuur 3: fragment bijvoorbeeld gesprek noodsituatie (<https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/45383>)

In bijlage 3 vindt u de appendix van de symbolen.

In dit fragment produceert de beller na zijn eigen beurt een natte snik (regel 12 en 19), maar ook een droge snik (regel 14). De beller verengt de woorden door ze huilend uit te spreken (regel 12 en 14). De beller snikt ook midden in het woord 'alsjeblieft' (regel 16). De beller houdt zich wel aan de beurtwisseling, maar soms is er een kleine overlap (regels 5,7,14). Ze geeft een aantal keer een foutief antwoord op de vraag.(regel 15-16) (in De Widt, Koole & Berkum, 2014).

Het geven van geen of niet geprefereerde antwoorden kan zich ook voordoen bij onze doelgroep. De operator zal vaak bepaalde zaken moeten herhalen. Wanneer de bewoners huilen zullen ze dit ook doen wanneer de operator aan het spreken is.

2.6. VOLWAARDIGE PERSONEN

Dit is een belangrijk aspect omdat we de bewoners zien als volwaardige personen. Ze kunnen deelnemen aan de maatschappij en hebben recht op dezelfde zaken als wij.

2.6.1 Inklusie

Inclusion Europe stelt dat inclusie "In all aspects of society the result is of respect and solidarity. Inclusion is the basis for the exercise of the Human Rights and for the fight against discrimination of people with intellectual disabilities and their families". Inclusion International omschrijft inclusie als volgt: "A world where people with intellectual disabilities and their family can equally participate and be valued in the aspects of community" (Kröber& Vandongen, 2011).

Ik geloof in de bewoners dat ze kunnen telefoneren en dat ze op een correcte manier kunnen handelen in een noodsituatie omdat ze volwaardig burgers zijn.

2.6.2 Zelfredzaamheid

Saveyn stelt dat er drie uitgangsvormen zijn van zelfredzaamheid tijdens een noodsituatie:

Fysieke zelfredzaamheid: Dit zijn de handelingen die bewoners stellen om van een bedreigde omgeving zelfstandig of met hulp naar een veilige omgeving te gaan (Van den Brand geciteerd in Saveyn, 2010, p. 7.).

Ik zie het inschakelen van hulp bij Persoon M. de buurvrouw en Persoon J. als fysieke zelfredzaamheid.

Burgerparticipatie: Dit is het samenwerken van bewoners, hulpverleningsdiensten en overheden in de voorbereiding van een noodsituatie, om hierdoor de gevolgen van een noodsituatie te beperken. Het kan hier gaan om individuen of om georganiseerde groepen (Sievers geciteerd in Saveyn 2010, p. 8.).

Ik bereid de bewoners voor op hoe ze moeten handelen in een noodsituatie.

Medische zelfredzaamheid: Dit zijn de mogelijkheden om medische handelingen te verrichten (Van den Brand geciteerd in Saveyn, 2010, p. 8.). Dit heb ik de bewoners niet aangeleerd. De reden hiervoor bespreek ik hieronder nog.

2.6.3 Zelfeffectiviteit

Self- efficacy belief of liever zelfeffectiviteit, wil zeggen dat een persoon vertrouwen heeft in zijn eigen mogelijkheden. Door dit vertrouwen wordt het gedrag van de persoon beïnvloed. Het zelfvertrouwen in hun eigen mogelijkheden beïnvloedt de inspanning die ze gaan doen en keuzes die mensen gaan maken tijdens een noodsituatie (Bandura geciteerd in Saveyn, 2010, p. 12). Als ze in een noodsituatie in zichzelf geloven kan het lukken. Ik gaf de bewoners daarom ook veel complimenten, zodat ze in hun eigen mogelijkheden geloven.

Tijdens het rollenspel wilden de meeste bewoners de rol dat ze mochten telefoneren. Dit wilden ze omdat ze het kunnen, ze wisten dat ze het juist deden en deden dit daarom graag. Ze wilden ook graag tonen aan de begeleidster hoe ze telefoneerden naar het noodnummer.

2.6.4 Zelf handelen

Basisprincipe één van het Rode Kruis stelt dat men altijd rustig moet blijven in een noodsituatie. Het is normaal, iedereen heeft stress in noodsituatie als men zelf hulp moet bieden. Het is voor veel mensen moeilijk om hun gedachten te kunnen ordenen, terwijl dit toch echt belangrijk is (Rode kruis Vlaanderen, 2011).

Het Rode Kruis geeft als tip enkele keren goed diep in en uit te ademen. Dit helpt om jezelf op dat moment vertrouwen in te spreken en te stoppen met de negatieve gedachten. Begin met tegen het slachtoffer te praten. Zo krijg je ook de kans om je eigen emoties onder controle te houden. Als je niet meer weet wat te doen, alarmeer dan de hulpdiensten en bel naar het nummer 112. Het is belangrijk dat je niet handelt vooraleer je je kalmte hebt teruggevonden (Rode kruis Vlaanderen, 2011).

Van de ervaringsdeskundige heb ik als tip gekregen om hier geen tijd aan te besteden want als er paniek is gaan de bewoners er toch niet aan denken. Ik heb de bewoners uitgelegd dat ze zelf geen EHBO handelingen moeten uitvoeren. Dit aanleren is niet haalbaar wegens hun beperking. Wel werd hen aangeleerd welke handelingen ze moeten uitvoeren zoals telefoneren naar 112 en hulp halen in de buurt.

Het team heeft voorgesteld om de bewoners aan te leren twee personen aan te spreken in geval van nood. Het zijn de twee personen die het dichtst bij de stageplaats wonen en die de bewoners het best kennen. Dit werd ook met Persoon M. en Persoon J. besproken en ze gingen beiden akkoord om de bewoners op te vangen in geval van een noodsituatie.

Bij wie ze terecht kunnen in een noodsituatie konden de bewoners zeer goed onthouden. Dit heb ik gemerkt doorheen mijn activiteiten. Ze weten wat ze moeten zeggen als ze hulp gaan halen bij Persoon J. de buurman en Persoon M. de buurvrouw. Maar als er paniek is bij de bewoners gaan ze misschien moeilijk uit hun woorden kunnen komen. Daarvoor heb ik een oplossing gevonden, namelijk een noodkaartje, dit leg ik later nog uitgebreid uit.

De bewoners kijken allemaal naar de buurtpolitie op TV. Tijdens een activiteit zei een bewoner dat hij zelf de begeleidster kon redden, hij had in de buurtpolitie gezien hoe dat moest. Hij was heel overtuigd van zichzelf, maar ik heb hem er toen op gewezen dat hij niks zelf mocht uitvoeren en externe hulp moet inschakelen. Hierbij werd ik gesteund door de begeleiding op mijn dienst.

2.6.5 *Sociale ondersteuning*

Wanneer we niet weten wat we moeten doen in een bepaalde situatie of hoe we ons moeten gedragen, kijken we vaak naar hoe de anderen zich rondom ons gedragen. Er wordt naar de ander gekeken, wat zij doen.

Het is in een noodsituatie van belang dat je niet verlegen bent. Je moet naar één specifieke omstander gaan voor hulp. Geef die persoon de verantwoordelijkheid om naar de ambulance te telefoneren. Dit is de sociale bewijskracht doorbreken. Je geeft de ander verantwoordelijkheid. Door de ander verantwoordelijkheid te geven, zet je ze aan tot acties die door andere personen worden overgenomen (Anseel, 2010).

Ik heb de bewoners geleerd om zelf te telefoneren en hulp in te schakelen. Als er zich een noodsituatie voordoet en ze veel paniek hebben is het ook mogelijk dat Persoon M. of Persoon J. telefoneert naar het noodnummer 112.

2.7. AANLEERPRINCIPES

2.7.1 *Houding van de coach*

Er zijn voorwaarden om effectief te leren, deze zijn voor alle mensen hetzelfde. Maar voor personen met een verstandelijke beperking zijn er een paar extra belangrijk.

Het is belangrijk om een goede relatie te hebben met de bewoners en een positieve ingesteldheid. Er moet sprake zijn van gelijkwaardigheid en wederzijds vertrouwen. De coach vertrouwt altijd op een positief resultaat voor de deelnemers; 'het gaat de bewoners lukken'.

2.7.1.1 Coachen vanuit veiligheid

-De coach creëert een ruimte met voldoende veiligheid om fouten te maken (Verheijden, 2015).

Ze mochten fouten maken tijdens de activiteiten, er werd niet met elkaar gelachen.

Wanneer er iemand het antwoord op een vraag niet wist, liet ik de bewoners elkaar helpen.

- De activiteiten van de deelnemers zijn opgedeeld in haalbare stappen. Maar er moet ook voldoende uitdaging zijn om te groeien (Verheijden, 2015).

De activiteiten gaan van gemakkelijk naar moeilijker.

- Er wordt uitgegaan van wederkerigheid (Verheijden, 2015).

Ik neem zelf ook deel aan de activiteiten.

- Een geduldige coach zijn voor de deelnemers. De zaken eindeloos herhalen en met trucjes de bewoners zaken beter laten onthouden (Verheijden, 2015).

Het rap-lied van 112 is gemakkelijk te onthouden. Er zijn rijmpjes om woorden gemakkelijker te onthouden, zoals Persoon J. de buurman. Doordat de naam anoniem is rijmt het niet meer.

- Er is altijd aandacht voor het nut van de activiteit en de motivatie en ambitie van de deelnemers (Verheijden, 2015).

Ik probeerde voor elke activiteit veel deelnemers te motiveren. Ik heb de bewoners duidelijk geschetst waarom het belangrijk is dat dit wordt aangeleerd.

- Er is voldoende ondersteunende communicatie aanwezig waardoor iedereen op zijn manier kan communiceren (Verheijden, 2015).

Ik heb tijdens elke activiteit gebruik gemaakt van veel visualisaties, dit vooral voor de bewoners die niet kunnen lezen.

2.7.1.2 Stimuleer

Dwing de bewoners niet tot deelname aan de activiteiten. Wanneer het doel goed wordt uitgelegd, enthousiasmeer je de bewoners. Maar de keuze of ze deelnemen, blijft bij hen. (Verheijden, 2015).

Dit heb ik gedaan door bij de eerste activiteiten gebruik te maken van hun interesses, de spelpionnen waren gemaakt met hun favoriete idool. Ik heb het spel altijd aantrekkelijk gepresenteerd bij de bewoners, zodat ik veel deelnames had.

2.7.1.3 Kort en duidelijk

Hoe de activiteit gepresenteerd wordt heeft een grote invloed op de beleving van de bewoners. Breng de uitleg energiek en met veel enthousiasme. Het is voor de doelgroep ook belangrijk dat het kort en helder is (Verheijden, 2015).

Ik zorgde voor een eenvoudige speluitleg, zodat elke deelnemer de activiteit goed begreep.

2.7.1.4 Evalueer en leer

Evalueer of de werkvorm goed was. Het is belangrijk om de deelnemers aan het woord te laten, zodat ze hun ervaringen kunnen meedelen (Verheijden, 2015).

Ik heb na elke activiteit een korte evaluatie gedaan met de bewoners.

2.7.1.5 De kracht van herhaling

Bij deze doelgroep is herhaling erg belangrijk. Het ophalen van kennis en vaardigheden van vorige keer is nodig. Dat is meteen een reflectie. Daarna kan je nieuwe kennis toevoegen (Verheijden, 2015).

Voor de activiteit werd het stappenplan overlopen samen met de bewoners. Zo werd hun kennis opgefrist en werden problemen en tekorten duidelijk. Hierdoor wist ik waaraan er nog gewerkt moest worden en wat nog moeilijk te onthouden was. Bij iedere activiteit krijgen ze nieuwe kennis of een nieuwe vaardigheid aangeleerd

2.7.2 Motivatie om bij te leren

Van Dale omschrijft motivatie als 'beweegreden, drijfveer' (Van Dale, 2017).

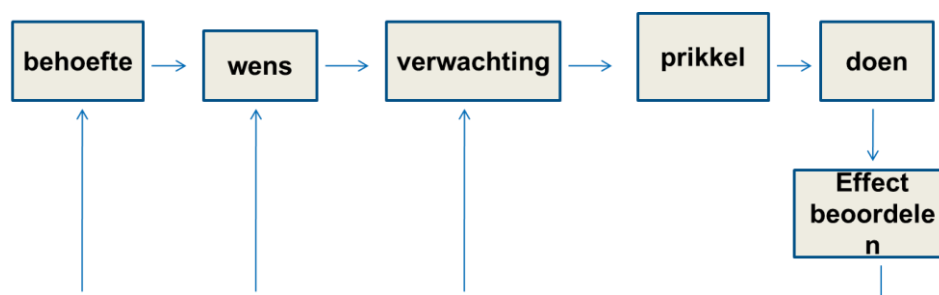
2.7.2.1 Drie beïnvloedende factoren van motivatie

Er zijn drie beïnvloedende factoren voor motivatie geciteerd in de cursus van De Mets.

- 1) De persoon en de situatie: Er is één persoon die heel snel paniek heeft, die zal anders handelen in een noodsituatie dan de andere bewoners.
- 2) De interpretatie: Hoe ze een noodsituatie inschatten.
- 3) Attributie: Ze schrijven het succes van het lukken van de vaardigheden aan zichzelf toe.

(De Mets, 2016)

2.7.2.2 Het motivatieproces



Figuur 4: motivatieproces (De Mets, L. (2016). *Persoonlijkheidspsychologie.*)

Behoefte: Ze hebben de behoefte om bij te leren.

Wens: Ze hebben de wens om hun begeleidster te helpen in een noodsituatie.

Verwachting: Ze verwachten dat ze dit kunnen leren.

Prikkel: Bij het zien van het filmpje beseffen ze dat het noodzakelijk is dat ze het kunnen.

Actie: Ze doen actief mee tijdens de activiteiten.

Effect beoordelen: Omdat ze het zelf belangrijk vinden en het kunnen onthouden, nemen ze met veel plezier deel aan de leeractiviteiten.

2.7.2.3 Intrinsieke en extrinsieke motivatie

Intrinsieke motivatie: het doel van de handelingen ligt in de handelingen zelf (De Mets, 2016).

Ze nemen deel aan de activiteit omdat ze graag willen leren hoe ze in een noodsituatie correct moeten handelen.

Extrinsieke motivatie: door anderen gestimuleerd worden (De Mets, 2016).

De bewoners werden gestimuleerd door mij en door de andere begeleidster. We geven complimenten. Bij de eerste en laatste activiteit kregen de bewoners een beloning.

Ze waren heel gemotiveerd om het te leren. Ze namen heel goed deel aan al de activiteiten. In een noodsituatie zullen ze ook de motivatie hebben om actie te ondernemen maar misschien niet de capaciteiten door paniek.

2.7.3 Complimenteren

“Een compliment is een cadeautje dat je elke dag opnieuw mag geven.” (Boschman,2005).

Iedereen wordt graag gewaardeerd, dit kan gebeuren door het geven van een compliment. Het geven van een compliment aan mensen met een verstandelijke handicap heeft een extra waarde. Het geeft hen een positief gevoel en een reëel zelfbeeld. Een compliment mag gaan over de kleinste zaken. Een compliment geeft vertrouwen en motiveert. Door het geven van een compliment zie je personen ook groeien en zich anders gedragen (Boschman,2005).

Complimenteren is een techniek die iemand die oplossingsgericht werkt, hanteert. De kwaliteit van een compliment is belangrijker dan de hoeveelheid complimenten. Een compliment is een positieve bekrachtiging. Men geeft een compliment om een positieve verandering te krijgen of positieve zaken die al reeds tot stand zijn gekomen te behouden. Sommige personen genieten van het krijgen van een compliment en andere weten niet hoe ze met een compliment moeten omgaan (De Rijdt, Serrien & Van Dam, 2014).

Tijdens de activiteiten gaf ik de bewoners veel complimenten om hen tijdens een noodsituatie ook het zelfvertrouwen te geven dat ze het kunnen. Ik deed dit ook zodat ze in zichzelf geloven en blijven doorzetten. Als een bewoner een juist antwoord gaf bij een activiteit of het tijdens het rollenspel, heel goed deed, complimenteerde ik hen. Na de activiteit bedankte ik iedereen in groep. 's Avonds bij het slapen gaan zei ik tegen iedereen persoonlijk hoe fijn het is dat ze zo goed meededen. De bewoners genieten hiervan.

2.8. COMMUNICATIE

“Een algemeen recept voor goede communicatie is niet te geven. Het gaat erom dat de communicatie past bij de persoon.” (Boschman, 2005)

2.8.1 Definitie communicatie

De Smet definieert communicatie als “communicatie is het zenden en ontvangen van een boodschap via de zintuigen naar de zintuigen. De basis van elke gedachtewisseling is het toekennen van de juiste betekenis aan woorden: begrijpen, greep krijgen op concreet verstaan. Woorden zijn ankers waaraan je gevoelens koppelt.” Tijdens een telefoon gesprek moet je wel opletten, want hier staan niet alle zintuigen actief (De Smet, 2011).

Communicatie is afgeleid van het woord ‘communicare’, dit betekent dat we allemaal iets gemeenschappelijks hebben, dat we met elkaar in verbinding staan. Communiceren met mensen met een verstandelijke beperking is al heel lang een zoektocht waar begeleidsters op het werk mee worden geconfronteerd (De Rijdt, 2007).

Communiceren is een algemene behoefte. Iedereen wil begrepen worden en zich kunnen uitdrukken. Er wordt hoofdzakelijk gecommuniceerd door verbale taal. Het verschil met mensen met een verstandelijke beperking is dat zij meer communiceren met lichaamstaal en gedrag. Bij mensen met een communicatiebeperking wordt er best gebruikgemaakt van ondersteunde communicatie, zoals bijvoorbeeld pictogrammen (De Rijdt, 2007).

Communicatie is nodig bij het uitdrukken van je wensen en verwachtingen, bij het nemen van beslissingen. Communicatie vormt belangrijke bouwstenen bij het vorm geven aan het leven. Mensen maken via communicatie duidelijk hoe ze zich voelen. Wat men met

woorden niet kan zeggen, kan men zeggen met gebaren of met lichaamstaal (De Rijdt, 2007).

Anseel definieert het woord communicatie als volgt "Communicatie is een situationeel gedragsproces tussen mensen waarbij wederzijdse boodschappen door middel van een kanaal worden aangeboden. De boodschappen worden zowel bewust als onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd. De intentie is dat de bewuste boodschappen worden verwerkt tot informatie met een betekenis zoals door de zender is bedoeld. Dit proces wordt beïnvloed door het verleden, heden en de toekomst van zowel de mensen als het proces zelf. "Deze definitie is afkomstig uit de communicatietheorie (Anseel, 2010).

Ik vind het belangrijk dat er goed gecommuniceerd wordt met de bewoners, vanuit het principe dat ik de bewoners zie als volwaardige personen. Daarbij is het ook van belang dat de bewoners alles goed begrijpen rond dit onderwerp. Er moet gecommuniceerd worden op het communicatieniveau dat de bewoners begrijpen.

De organisatie geeft aan dat ze communicatie een belangrijk onderwerp vinden in hun werking. Zowel naar de collega's, families, derden, etc. toe. Maar ook heel zeker naar de bewoners, om hen op een goede manier te begeleiden moet er in dialoog gegaan worden.

Sommige bewoners hebben communicatieproblemen, dat betekent dat er op een andere manier moet gecommuniceerd worden. Het is bijvoorbeeld goed om gebruik te maken van non verbale taal en één - woord zinnen. Er zijn bewoners die communicatief erg sterkt zijn, zoals Persoon H. Er is één bewoner die wat lager scoort. Zij is de persoon die in een noodsituatie waarschijnlijk niet correct kan communiceren. Ik denk dat in een noodsituatie het voor de bewoners moeilijk gaat zijn om alles goed te verwoorden.

Wanneer de bewoners Persoon J. de buurman of Persoon M. van het café willen inschakelen kunnen ze gebruik maken van het noodkaartje. Wanneer de bewoners in paniek zijn gaan ze het moeilijk hebben om uit hun woorden te komen. Daarom is het belangrijk dat het noodkaartje er is voor hulp. Dit leg ik later nog verder uit. Ik ben het principe van het noodkaartje gaan uitleggen aan Persoon M. van het café en Persoon J. de buurman. Ze vonden dit positief en wilden hieraan meewerken.

2.8.2 *Recht op communicatie*

Iedereen heeft recht op communicatie. In de Verenigde Staten worden volgende 12 specifieke communicatierechten van en voor personen met een verstandelijke beperking omschreven. Ik ga deze communicatierechten geciteerd in het boek van De Rijdt één voor één linken aan mijn bachelor proefproject.

Persoonlijke zorgvraag en eigenheid: De uitleg van mijn activiteiten is eenvoudig, met korte zinnen. Deze werd herhaald tot ze het begrijpen.

Informatie: Enkel de belangrijkste gegevens worden besproken.

Betrokkenheid: Elke activiteit wordt besproken en geëvalueerd.

Omgang: Tijdens de opdrachten wordt er gekeken in hoeverre ze aangenaam zijn. Indien nodig worden ze aangepast.

Ontplooiing: Nu leren ze telefoneren naar 112.

Aangepaste communicatiemiddelen: Alles wordt visueel voorgesteld. De kaartjes van het rollenspel met tekeningen en de antwoorden van het ganzenbord met afbeeldingen.

Ondersteunende communicatieve begeleidster: Wanneer ze het antwoord moeilijk kunnen verwoorden, krijgen ze een tip.

Inclusie: Ik zie de bewoners als volwaardige personen en geef hun de kans om te leren telefoneren en correct te handelen in een noodsituatie.

Respect: Gedurende de activiteiten respecteer ik de vragen en antwoorden van de bewoners, ook tijdens de nabespreking vertel ik met respect over hun resultaten.

Aandacht: Om geen onnodige paniek te veroorzaken geef ik voldoende aandacht aan de bewoners.

Keuzevrijheid: De bewoners hadden de vrije keuze of ze al dan niet deelnemen aan de activiteiten, niemand is verplicht.

Luisterbereidheid: Het is belangrijk om actief te luisteren naar de vragen van de bewoners.

(De Rijdt, 2017)

2.8.3 *Hoe communiceren tijdens een telefoongesprek*

De Smet geeft aan dat als er gecommuniceerd wordt via de telefoon met 100% communicatie de volgende onderverdeling kan toegepast worden. De woordkeuze die gebruikt wordt, maakt maar 7% uit van de communicatie. De verpakking van de woorden die in een gesprek gebruikt worden, maken 38% van de communicatie uit. Hiermee wordt bedoeld hoe snel er gesproken wordt, de intonatie en het stemvolume. De woorden en de verpakking kunnen niet zonder elkaar, ze zijn complementair. Het wordt dus als één geheel beschouwd, dus 45% van de communicatie. Onder de overblijvende 55% bevindt zich de lichaamstaal. Meer dan de helft van de communicatie is zonder woorden, zoals mimiek, lichaamshouding, ogen, benen, handen, gebaren,.. juist die 55% zijn niet zichtbaar tijdens een telefoongesprek. (De Smet, 2011).

Dit is in een noodsituatie niet echt van toepassing. Het is belangrijk dat de boodschap duidelijk over wordt gebracht. De operator moet het niet fijn vinden hoe de informatie wordt overgedragen. Hij moet de informatie begrijpen. Het is belangrijker om correcte informatie te geven dan op een correcte manier de informatie te geven.

2.8.4 *Complex proces*

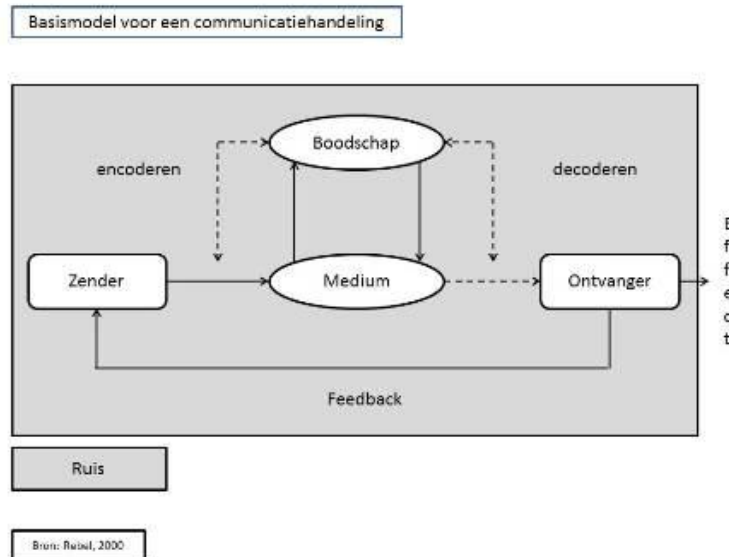
Het communicatieproces is complex, er is een wederzijdse beïnvloeding tussen personen. Steens heeft een schema opgesteld dat kan helpen om het communicatieproces in kaart te brengen. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen de binnenkant en de buitenkant van mensen en anderzijds ook tussen digitale taal en analoge taal. (Steens geciteerd in De Rijdt, 2007 p.13).

Als we spreken over de binnenkant van mensen hebben we het over gedachten, gevoelens, verwachtingen en wensen. Onze binnenkant is niet direct waarneembaar voor de buitenwereld, wel krijgen we informatie via onze buitenkant, onze mimiek, lichaamstaal en gedrag. De andere persoon zal met onze buitenkant aan de slag moeten gaan en zo een beeld vormen over onze binnenkant (Steens geciteerd in De Rijdt, 2007 p.13).

Er is vaak een kloof tussen de bedoeling van de ene persoon en effect van het gedrag bij de andere persoon. We zullen soms de binnenkant anders invullen omdat we enkel de buitenkant kunnen waarnemen (Steens geciteerd in De Rijdt, 2007 p.13).

De digitale taal verwijst naar de taal die afgesproken is, bijvoorbeeld als geschreven en gesproken taal, hier is een overeenkomst over. De analoge taal verwijst naar de lichaamstaal. Er kunnen fouten optreden als we ons enkel baseren op de lichaamstaal van anderen. Analoge taal kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden (Steens geciteerd in De Rijdt, 2007 p.13).

Het is belangrijk om bij mensen met een communicatiebeperking gebruik te maken van een passend communicatiesysteem. Zowel verbale als non-verbale taal kan ons helpen om de andere beter te begrijpen (Steens geciteerd in De Rijdt, 2007 p.13).



Figuur 5: herdruk van " basismodel communicatiehandelingen (https://www.leernetwerkeducatie.nl/mediawiki18/index.php?title=Bestand:Basismodel_communicatie_actie_2.jpg.)

De Smet (2011) stelt dat er in een communicatieproces verschillende componenten te onderscheiden zijn. Namelijk de informatie die wordt overgebracht is de boodschap. De persoon die de boodschap overbrengt wordt de zender genoemd. Dit zijn de communicatoren. Voor wie de boodschap bestemd is, noemen we de ontvanger. Om de afstand tussen de zender en de ontvanger te overbruggen, wordt een medium gebruikt. De ontvanger van de boodschap levert respons (De Smet, 2011).

Anseel geeft aan dat er buiten de communicatoren, de boodschap, het medium en de respons nog andere componenten zijn. Namelijk ruis en context. De communicatie vindt plaats binnen een context, de communicatie wordt onvermijdelijk beïnvloed door de context. De context kan opgedeeld worden in een fysische, temporale en relationele. De fysische context is het aantal ruimte dat er is tijdens de communicatie. De temporale context is het ogenblik waarop het gebeurt. Relationele context bepaalt hoe er gecommuniceerd met elkaar wordt (Anseel, 2010).

Communicatie kan belemmerd worden door ruis. Dit zijn elementen die ervoor zorgen dat de boodschap niet overkomt bij de ontvanger. Het is voor de zender belangrijk om te weten of de boodschap correct is aangekomen bij de ontvanger. Deze controle is de feedback of de terugkoppeling. In een noodsituatie is het voor de zender belangrijk dat de operator goed heeft verstaan waar de hulpdiensten naartoe moeten (Anseel, 2010).

Toepassen van de communicatiecomponenten in een noodsituatie.

De bewoner die belt naar het noodnummer is de zender. De ontvanger is de operator van de alarmcentrales. De boodschap die de zender wil overbrengen, is dat er hulp nodig is. Het medium dat wordt gebruikt, zijn de woorden. De ontvanger geeft respons, hij zal vertellen dat de hulp eraan komt. De operator kan als respons ook aangeven welke acties de bewoner moet ondernemen. De fysische context is de ruimte in mijn stageplaats. De temporale context is het moment wanneer de noodsituatie zich voordoet. De relationele context bepaalt hoe er gecommuniceerd wordt. In een noodsituatie wordt er altijd anders gecommuniceerd dan in een gewone situatie. De relationele context is de relatie die de bewoners onderling met elkaar en met de begeleidster hebben. De relatie die de bewoners met Persoon M. en Persoon J. de buurman hebben, bepaalt hoe ze met hen communiceren. De ruis kan in een noodsituatie de spraakbeperking van de bewoners zijn of de beperkte woordenschat van de bewoners. Er kan door paniek ook sprake zijn van chaos.

2.8.5 *Basishouding begeleider*

De manier waarop wij kijken naar een persoon met een verstandelijke beperking bepaalt hoe we de personen behandelen. Het is belangrijk om een sfeer van gelijkwaardigheid te creëren. De begeleider stelt zich nieuwsgierig op naar wat de bewoner hem duidelijk wil maken en wat er in hem omgaat (De Rijdt,2007).

Vanuit het gelijkwaardigheidsprincipe wordt er aangeleerd dat de bewoners in staat zijn om iemand's leven te redden en op een gepaste manier te handelen in een noodsituatie.

2.8.6 *Communicatieniveau*

Wanneer de begeleider zich goed wil afstemmen op het communicatieniveau van de bewoner, moeten de communicatievaardigheden en mogelijkheden van de bewoner worden ingeschat. Het gaat hier niet enkel over goed en minder goed communiceren, maar ook over de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt en wat hun voorkeur is. Er is een verschil tussen de manier waarop een bewoner zich uitdrukt en de wijze waarop een bewoner boodschappen van de ander ontvangt. Bijvoorbeeld soms kan een bewoner nauwelijks zichzelf uitdrukken in woorden, maar verstaat en begrijpt wel veel woorden van de ander. Wanneer iemand pictogrammen begrijpt, wil dit nog niet zeggen dat de bewoner de pictogrammen ook gebruikt. Op basis van de mogelijkheden van de bewoner wordt er een keuze gemaakt uit een aantal communicatievormen. De gekozen communicatievorm moet regelmatig worden geëvalueerd (De Rijdt, 2007).

Het communicatie niveau van de bewoners werd niet onderzocht. We weten dat dit bij alle bewoners erg verschillend is. Er zijn bewoners die kunnen lezen en andere die dat niet kunnen. Ik heb vier verschillende stappenplannen opgesteld op verschillende niveaus. Dit heb ik gedaan omdat de bewoners allemaal een verschillend begripniveau hebben.

2.8.6.1 *Inhouds- en betrekkingniveau*

Anseel (2010) stelt dat er twee communicatieniveaus zijn, namelijk het **inhoudsniveau** en het **betrekkingniveau**. Met het inhoudsniveau wordt de inhoudelijke informatie bedoeld, de boodschap zelf. De essentie van dit niveau is WAT er gezegd wordt. In tegenstelling tot het betrekkingniveau dit gaat over HOE er iets wordt gezegd. Het is dus de manier waarop de boodschap moet worden opgevat. Tijdens het communiceren wordt de boodschap best op inhouds- en betrekkingniveau gegeven (Anseel,2010).

Het inhoudsniveau is wat ze aan de telefoon zeggen tegen de operator, het betrekkingniveau hoe ze tegen de operator uitleggen wat er gebeurd is.

2.8.6.2 *Schema van Shane*

Shane heeft een schema opgesteld om het communicatieniveau te bepalen. In dit schema wordt communicatie opgedeeld in 3 niveaus.

Het eerste niveau is het **non-symbolische niveau**. Dit is een niet - talig niveau. Het kan opgesplitst worden in vocale en non - vocale communicatie. Onder non - vocale communicatie bevindt zich het gedrag; zoals aankijken, het bewegen van onze lichaamsdelen, gezichtsuitdrukkingen en geuren. Onder de vocale communicatie behoren geluiden, bijvoorbeeld huilen, lachen, etc. (Schema van Shane geciteerd in De Rijdt, 2007, p.30).

Non - vocale communicatie: dit niveau kan toegepast worden in een noodsituatie zelf, wanneer de bewoners elkaar aankijken en bewegingen gaan maken.

Vocale communicatie: het is mogelijk dat de bewoners huilen tijdens het telefoneren naar het noodnummer.

Het volgende niveau is het **pre-symbolische niveau**. Dit niveau kan ook onderverdeeld worden in vocale en non- vocale communicatie. Onder non-vocale communicatie bevinden zich foto's, pictogrammen en tekeningen, etc. De vocale communicatie is het nabootsen van geluiden, het trekken van de aandacht en weergeven van afkeer (Schema van Shane geciteerd in De Rijdt, 2007, p.30).

Non - vocale communicatie: Zoals in de opgestelde stappenplannen met foto's of met woorden en het stappenplan met enkel pictogrammen.

Vocale niveau: De bewoners vragen om aandacht bij de begeleiders tijdens het rollenspel.

Ten laatste is er het **symbolisch niveau**. Dit niveau kan weer opgedeeld worden in vocale en non - vocale communicatie. De non - vocale communicatie behelst gebarentaal, schrijftaal, Bliss-symbolen. Onder de vocale communicatie situeert zich het spreken en zingen (Schema van Shane geciteerd in De Rijdt, 2007, p.30).

Non - vocale communicatie: Dit niveau is toegepast bij het stappenplan dat enkel uit woorden bestaat.

Vocale niveau: De bewoners zingen het refrein van het rapliedje nog regelmatig.

2.8.6.3 Begripsniveau

Wanneer men communiceert, wordt er een boodschap overgebracht. De boodschap is de inhoud. De boodschap kan verpakt worden op allerlei verschillende communicatieniveaus, maar elke communicatievorm kan op een verschillende manier begrepen en gebruikt worden (Degrieck,2007).

Er zijn vier begripsniveaus te onderscheiden.

Sensatieniveau

Dit niveau is het meest primair. In dit niveau is er enkel bewustheid van prikkels, sensaties en ervaringen die op dat moment aanwezig zijn. Het is niet mogelijk om prikkels met elkaar te vergelijken. Een prikkel die vroeger ervaren is, kan herkend worden (Verpoorten, Noens, van Berckelaers- Onnes, geciteerd in Degrieck, 2007, p.40).

Een zwart toestel dat toetsen heeft die je kan indrukken, roept op dit moment geen concept op van telefoneren.

Presentatieniveau

In dit niveau ben je in staat om prikkels met elkaar te vergelijken. De overeenkomsten en verschillen tussen de prikkels kunnen gezien worden. Maar dit is niet voldoende om te zeggen dat het begrip al een betekenis heeft (Verpoorten, Noens, van Berckelaers- Onnes, geciteerd in Degrieck, 2007, p.40).

Op het stappenplan in staat zijn om te zien dat er iets twee keer hetzelfde voorkomt. Bijvoorbeeld: 2 keer dezelfde picto. De verschillen en de gelijkenissen opmerken zijn mogelijk. Het is mogelijk om de picto's te begrijpen. Maar het is nog niet mogelijk om spontaan de betekenis ervan te herkennen. De prikkels hebben betekenis in de gegeven context. De picto van de telefoon heeft pas betekenis in de context als ze iemand ermee zien telefoneren.

Representatieniveau

In dit niveau kunnen prikkels een verwijzende en symbolische functie hebben. Er wordt begrepen bij het zien van de afbeelding dat het niet om de picto zelf gaat, maar om wat er op afgebeeld staat. Op dit niveau kan men naast sorteren ook in staat zijn om te categoriseren (Verpoorten, Noens, van Berckelaers- Onnes, geciteerd in Degrieck, 2007, p.40).

Bij het zien van verschillende telefoons weet je waar het over gaat. Op dit niveau kent men de achterliggende functie. Dit is bij een telefoon, telefoneren.

Metarepresentatieniveau

Op dit niveau kan men loskomen van de eerste gegeven betekenis en er een eigen betekenis aan geven. Er wordt begrepen dat de betekenis iets heel anders kan zijn, afhankelijk van de context (Verpoorten, Noens, van Berckelaers- Onnes, geciteerd in Degrieck, 2007, p.40).

De picto van de koffie betekent op het stappenplan niet koffie drinken, maar wel “waar” ze vaak koffie gaan drinken.

2.8.7 Begripsniveau bepalen

Wat een persoon begrijpt van communicatie hangt af van de ontwikkelingsleeftijd. Er wordt niet gefunctioneerd op één bepaald begripsniveau. Het is mogelijk dat een persoon voorwerpen op representatieniveau begrijpt, maar prenten enkel op presentatie. Binnen een bepaalde communicatievorm kunnen er verschillen zijn. Er moet opgepast worden met overschatting. Bijvoorbeeld iemand begrijpt misschien de ene foto representatief maar een andere foto niet. (Degrieck, 2007).

De organisatie 112 heeft ook een stappenplan, hier heb ik geen gebruik van gemaakt omdat ik dit stappenplan niet duidelijk vond voor de doelgroep.

In bijlage 4.1 vind je het stappenplan van de organisatie 112 terug.

Tijdens het verwerken van de theoretische inzichten kwam ik tot de kritische bedenking dat mijn eerste stappenplan niet zo evident was voor de bewoners. Ik ben gaan samen zitten met een ervaringsdeskundige en heb met zijn feedback de stappenplannen aangepast. Het stappenplan moet op het niveau zijn van de bewoners. Maar dit is voor elke bewoner anders. Daarom heb ik drie verschillende stappenplannen opgesteld en mijn eerste stappenplan aangepast.

Het eerste stapplan is terug te vinden in bijlage 4.2. en de aanpassing van dit stappenplan vind u terug in bijlage 4.3.

De aanpassing is nodig omdat er in mijn eerste stappenplan gebruik wordt gemaakt van tekeningen en afbeeldingen met tekst, dit is verwarrend voor de doelgroep. Ook de betekenis van de afbeelding met een kruis erdoor is mogelijks niet duidelijk, kunnen ze hieruit afleiden dat ze niet voor de grap naar 112 mogen telefoneren.

In mijn andere stappenplannen werd de stap “blijf rustig” weg gelaten. In een noodsituatie gaan de bewoners er niet aan denken om rustig te blijven. Wegens tijdsgebrek kon er geen activiteit uitgevoerd worden rond het rustig blijven wanneer er paniek is.

De aanpassing bestaat uit drie stappenplannen. Een stappenplan voor iemand die naar Persoon J. de buurman gaat, één voor iemand die naar Persoon M. van het café gaat en iemand die belt naar het noodnummer 112. Ik heb de afbeelding van 112 aangepast, omdat er eerst een nul moet ingetoetst worden om een buitenlijn te krijgen.

Het is belangrijk om een stappenplan af te stemmen op het communicatieniveau van de bewoners. Eén stappenplan werd opgesteld met enkel woorden, deze is enkel bruikbaar voor de bewoners die kunnen lezen. Ten tweede heb ik een stappenplan opgesteld met enkel picto's en één met enkel foto's, deze twee stappenplannen zijn bruikbaar voor bewoners die niet kunnen lezen maar ook voor bewoners die wel kunnen lezen en hier een voorkeur aan geven.

Met deze vier stappenplannen ben ik terug naar mijn stageplaats gegaan om dit te bespreken en met de bewoners te overleggen welk stappenplan ze het meest geschikt vinden.

De evolutie die ik heb gemaakt in mijn stappenplannen vind je in bijlage vier.

2.8.8 *Noodkaartje*

Wanneer iemand in paniek is, is het niet gemakkelijk om uit je woorden te komen, daarom heb ik een noodkaartje opgesteld. Dit is een kaartje dat ze moeten meenemen als ze hulp gaan inschakelen bij Persoon J. de buurman of Persoon M. van het café. Ze hoeven dan niets te zeggen, maar gewoon het kaartje te tonen. Het noodkaartje hangt op het stappenplan. Ze kunnen het noodkaartje gemakkelijk uit het plasticje halen. Elke bewoner weet waar het noodkaartje ligt en hoe het moet worden meegenomen. Op het noodkaartje staat het noodnummer aangepast aan hoe de telefoon werkt. Zo weten Persoon J. de buurman en Persoon M. van het café dat ze eerst het groene telefoontje moeten drukken vervolgens de nul moeten intoetsen om op een buitenlijn te geraken. Op het stappenplan staat ook aangegeven dat ze het noodkaartje moeten meenemen naar Persoon J. de buurman en Persoon M. van het café. Ik heb vier noodkaartjes opgesteld.

Ik heb het noodkaartje uitgelegd aan de bewoners. Ze begrepen het en weten wat ze met het noodkaartje moeten doen. De begeleiding keek ook positief naar het gebruik van de noodkaartjes.

In bijlage 5 is het noodkaartje terug te vinden.

2.9. VISUALISATIE

2.9.1 *Wat?*

Het woordenboek van Dale definieert het woord visualiseren als “ een begrip als beeld voorstelbaar maken” (Van Dale, 2017).

De Rijdt (2007) beschrijft het begrip visualisaties als “ een verzamelnaam voor tekeningen, afbeeldingen, pictogrammen, foto's en voorwerpen. Het zijn hulpmiddelen om de geschreven of de gesproken taal te verduidelijken en te ondersteunen. Ze worden met andere woorden gebruikt in combinatie met de gesproken en/of geschreven taal maar hebben nooit de bedoeling om taal te vervangen.” (De Rijdt, 2007).

Het is mogelijk om met visualisaties een voorstelling te maken van een bepaalde activiteit, ruimte, persoon of voorwerp. Het kan abstract zijn zoals bijvoorbeeld een tekening van een knuffelbeer die verwijst naar het slapen gaan. Maar het kan ook erg concreet zijn, zoals bijvoorbeeld een vork die verwijst naar een maaltijd (De Rijdt, 2007).

2.9.2 *Waarom?*

Er zijn verschillende redenen waarom er gebruik wordt gemaakt van visualisaties. Ten eerste; visualisaties worden gebruikt om de bewoners informatie te geven zodat ze niet voor verrassingen komen te staan. Ze krijgen vaak geen antwoorden op hun vragen omdat gesproken en geschreven taal vaak te vluchtig is. Op deze manier ontzeggen we cliënten belangrijke informatie waardoor ze afhankelijk van ons worden. Het is van belang dat bewoners al de informatie krijgen zodat ze hun eigen leven kunnen leiden. Hier kom ik op terug bij het onderdeel inclusie (Hembise, 2008).

Als activiteiten niet worden aangekondigd bij de doelgroep komen ze voor onverwachte dingen te staan. Dit kan negatieve gevolgen hebben op hun gedrag. De doelgroep staat liever niet voor verrassingen en ze hechten ook belang aan een vaste structuur.

Dit negatieve gedrag voor onaangekondigde zaken of informatie waar ze niets van af wisten, merkte ik heel erg bij de doelgroep. Ik kondigde mijn activiteit ook altijd aan, zodat ze erop voorbereid waren (Hembise, 2008).

Ik was me er ook van bewust dat ik mijn activiteiten niet moest laten doorgaan wanneer ze een vaste activiteit hadden gepland. Bijvoorbeeld bewoners die naar de tekenles gaan, of tijdens hun favoriete tv programma,....

Ten tweede; om de bewoners minder afhankelijk te maken van hun begeleidster. Als er duidelijkheid is over alles, stellen de bewoners minder vragen. Sommige bewoners stellen zich afhankelijk op vanuit de 'aangeleerde hulpeloosheid'. Dit is een model van Seligman. Dit is het gedrag dat mensen in hun leven hebben aangeleerd. Met dit gedrag bereiken ze dat anderen hen zeggen wat of hoe ze het moeten doen. Personen met een verstandelijke beperkingen leren op die manier hun mening en zijn niet te uiten. Het geeft het gevoel dat hij geen vat heeft op zijn eigen bestaan. Door duidelijkheid kunnen we de bewoners hun zelfredzaamheid bevorderen en hen zelfstandiger maken (Hembise, 2008).

Het is ook erg belangrijk voor de bewoners om een goede structuur te hebben. Het gebruik van pictogrammen kan dienen om structuur te bieden. Vervolgens is het gebruik van pictogrammen goed om de toekomst voorspelbaar te maken of een overzicht te bieden van toekomstige gebeurtenissen. Dit zorgt voor een veilige en duidelijke leefomgeving voor de bewoners. Visualisaties zijn ook zinvol voor ruimtelijke ordening van materiaal en ordening in tijd. Dit kan gebeuren door gebruik te maken van kalenders, dienstroosters, etc. (De Rijdt, 2007).

In de voorziening was een duidelijk dienstenrooster voor de bewoners. Met foto's was zichtbaar welke begeleidster wanneer aanwezig is.

Visualisaties zijn ook heel bruikbaar ter ondersteuning van opdrachten, handelingen en aandachtspunten, hierbij aansluitend ook voor een beloningssysteem. Door gebruik te maken van visualisaties kan de bewoner het waarnemen op een begrijpbare manier (De Rijdt, 2007).

Één bewoner heeft een token economy systeem² bij het uitvoeren van zijn taken. Dit heeft een positieve werking bij hem.

Bij het aanleren van specifieke vaardigheden of nieuw gedrag is het goed om gebruik te maken van visualisaties. Daarnaast is het bruikbaar ter ondersteuning van communicatie. Het kan bij personen met een verstandelijke beperking helpen om hun wensen, ideeën en gevoelens te uiten en kenbaar te maken.

Ten slotte helpen visualisaties bij het maken van keuzes. Het is binnen de emancipatorische gedachtegang een must om visualisaties te gebruiken om bewoners te begeleiden in het maken van keuzes en inspraak te geven. Visualisaties geven bijdrage tot Quality of life (De Rijdt, 2007).

De reden waarom ik tijdens de activiteiten veel gebruik heb gemaakt van visualisaties, is omdat veel bewoners niet kunnen lezen. Door gebruik te maken van pictogrammen kunnen ze de activiteiten toch begrijpen. Ik heb gebruik gemaakt van visualisaties om nieuw gedrag en vaardigheden aan te leren. Ik heb ze geleerd de telefoon te gebruiken. Dit was een vaardigheid die nog niet elke bewoner kon. Ik heb hen geleerd wat ze moeten doen in een noodsituatie.

2.9.3 Werken met visualisaties

Tijdens het uitwerken van de activiteiten heb ik beroep gedaan op verschillende visualisatievormen. Ik zal het algemeen gebruik van visualisaties toelichten.

² Token economy systeem: een bekrachtigingssysteem met symbolische bekrachtiging. Het doel van dit systeem is het gewenst gedrag aanleren. Wanneer iemand een gewenst gedrag stelt krijgt de persoon een 'token'. Dit heeft een symbolische waarde. Wanneer men het afgesproken aantal heeft behaald krijgt men een beloning (Baadsgaard en Wagner, 1993, p. 110).

Het werken met visualisaties is heel bruikbaar bij personen met een verstandelijke beperking, deze personen hebben het vooral moeilijk met de inhoudelijke betekenis (De Rijdt, 2007).

In de voorziening zijn veel pictogrammen aanwezig. Iedere dinsdag is er een bewonersvergadering en wordt het verloop van de week besproken. Tijdens de vergadering wordt het vergaderbord ook aangepast door een bewoner. Alles wat er die week zal gebeuren wordt met een pictogram duidelijk gemaakt.

2.9.4 *Visualisatie is niet vanzelfsprekend*

Er zijn inderdaad een aantal voorwaarden bij visualisatie. Het is belangrijk dat de bewoner zijn aandacht kan richten op de informatie die wordt aangeboden (De Rijdt, 2007).

Ik heb in de praktijk ondervonden dat als ik het spel goed presenteerde, ik meer deelnemers had. Mijn activiteiten waren ook afgestemd op de interesses van de bewoner, zodat ze hun aandacht erbij konden houden. Dit heb ik bijvoorbeeld gedaan door spelpionnen te maken met hun favoriete idolen of tijdens het muzikaal pak een cd van hun te lenen. Wat een muzikaal pak is, bespreek ik later nog uitgebreid.

Daarnaast moet de bewoner kunnen onthouden wat bepaalde visualisaties voorstellen en dit ook kunnen begrijpen. Dit is niet altijd evident, het is niet omdat je aan een bewoner een kopje koffie laat zien de bewoner het meteen linkt aan ergens koffie gaan drinken. Het gebruiken van visualisaties moet getraind en aangeleerd worden.

De bewoner moet een verband leggen tussen de visualisatie en datgene wat wordt voorgesteld. Dit is voor personen met een verstandelijke beperking niet gemakkelijk. Het is belangrijk om vooraf even na te denken over het communicatieniveau voor het kiezen van een visualisatievorm. De verstandelijke leeftijd van de bewoner beperkt welke symbolen ze begrijpen (De Rijdt, 2007).

Het is belangrijk om vooraf af te toetsen welke pictogrammen een bewoner al dan niet herkent (De Rijdt, 2007).

Het is niet dat elke visualisatievorm zal helpen. Er zijn bewoners met een diep verstandelijke beperking die niet kunnen lezen of geen foto's en tekeningen begrijpen. Het is aangewezen om individueel af te wegen bij welke bewoner welke communicatievorm het beste passen. Op basis hiervan heb ik ook verschillende stappenplannen opgesteld (Steven Degrieck, 2007).

Het was misschien een goed idee geweest om samen met de bewoners de pictogrammen te kiezen. Ik vond de stappenplannen die ik online heb gevonden of het stappenplan van de organisatie 112 niet op maat van de doelgroep. Daarom heb ik zelf enkele stappenplannen opgesteld.

2.9.5 *Visualisatie als communicatie*

Communicatie tussen mensen is een complex gebeuren. We willen de communicatie bij mensen met een verstandelijke beperking bevorderen door gebruik te maken van al de mogelijke communicatievormen en communicatiemiddelen (De Rijdt, 2007).

Communicatievormen zijn de vormen van communicatie die gebruikt worden om de boodschap over te brengen. Als we het hebben over communicatiehulpmiddelen hebben we het over de hulpmiddelen die bij de communicatievormen nodig zijn om de boodschap correct over te brengen. De communicatievormen of methoden moeten aansluiten bij de motorische, verstandelijke en zintuiglijke mogelijkheden van de bewoner. We moeten de communicatie voor de persoon zo duidelijk en concreet mogelijk maken. Het gebruik van visualisaties is een methode die hiertoe kan dienen (De Rijdt, 2007).

Er wordt gebruik gemaakt van begrippen die de bewoner kent aan de hand van een herkenbaar pictogram. Visuele hulpmiddelen maken het voor de persoon en de begeleider eenvoudiger om de aandacht te trekken (De Rijdt,2007).

2.9.5.1 Visualisatievormen / communicatievormen

“Een communicatievorm is een verpakking waar een boodschap in zit.” (Steven Degrieck,2007)

De keuze van de visualisatievorm wordt bepaald door het communicatieniveau, de beperkingen en de mogelijkheden van de bewoners. Het is ook belangrijk om te kijken naar hun wensen en voorkeuren. Symboolbesef betekent dat de bewoners in verschillende situaties het symbool kunnen herkennen (De Rijdt,2007).

De basisfilosofie van De Rijdt zegt (2007) “ de praktische uitwerking van visualisatie is telkens anders en individueel bepaald. Een bepaald systeem voor iedereen werkt niet! Naast ‘ zorg op maat’ dient ‘visualiseren op maat’ een evidentie te zijn.” (De Rijdt,2007).

Foto's

Het gebruik van foto's wordt gezien als een goed communicatiemiddel als het een herkenbare en bekende weergave geeft van de werkelijkheid. Er zijn een aantal voorwaarden bij het gebruik van foto's. Ten eerste moet het onderwerp van de foto op de voorgrond staan. Het is aangewezen om gebruik te maken van een neutrale achtergrond. Om geen verwarring te veroorzaken bij de bewoners zorg je dat er geen overbodige informatie op de foto staat. Verder moet de foto worden gebruikt voor verschillende doeleinden, zoals onduidelijkheden wegnemen (De Rijdt,2007).

Het is belangrijk dat bij het gebruik van foto's erop gelet moet worden dat ze soms heel letterlijk geïnterpreteerd kunnen worden. Zorg dat de positie goed is en de foto getrokken is vanuit een juiste invalshoek. Bijvoorbeeld dat bij een foto van een stoel de vier poten zichtbaar zijn. Bij het nemen van een foto moet er gelet worden op de kleur, de belichting en de aard van de achtergrond. Ten slotte kunnen we door de technologie concrete herkenningspunten van het leven van de bewoner fotograferen. Dus men kan komen tot individuele pictogrammen (De Rijdt,2007).

Foto's geven de werkelijkheid weer, maar kunnen ook dwingend worden omdat de realiteit niet identiek op de foto wordt afgebeeld (Steven Degrieck,2007).

Ik heb een stappenplan opgesteld met enkel afbeeldingen. Ik heb zoals Degrieck aangeeft erop gelet dat het concrete foto's zijn omdat deze soms letterlijk kunnen geïnterpreteerd worden door de bewoners. Ik heb heel kritisch mijn foto's gekozen en ben foto's gaan nemen van mijn stageplaats. Door dit te doen is het heel waarheidsgetrouw voor de bewoners. Ik heb met het programma Paint de originele afbeelding van 112 kunnen aanpassen. Want met de telefoon van mijn stageplaats, moet eerst het telefoontje worden ingetoetst en dan de nul en dan pas het noodnummer.

In bijlage 4.4. vind je het stappenplan met foto's terug.

Tekeningen

Tekeningen zijn voor sommige bewoners duidelijker dan kleurrijke prenten of figuren. Tekeningen zijn getekende beelden. Sommigen hebben nood aan een tekening zonder overbodige prikkels. Bij het gebruik van tekeningen worden enkel de uitsluitende kenmerken van de situatie of het begrip weergegeven (De Rijdt,2007).

Pictogrammen

Pictogrammen zijn eenvoudige tekeningen die het begrip of een bepaalde situatie duidelijk maken. Ze zijn erg abstract en vaak herkenbaar door hun zwart - wit contrast. Veel pictogrammen lijken onduidelijk als je ze voor de eerste keer ziet (De Rijdt,2007). Daarom is het belangrijk dat deze uitgelegd worden aan de bewoners (Steven Degrieck,2007).

Ik heb een stappenplan opgesteld met enkel pictogrammen. Omdat niet van alles wat ik nodig heb een pictogram bestaat, heb ik pictogrammen met elkaar gecombineerd om toch te kunnen weergeven wat ik bedoel en het duidelijk is voor de bewoners.

Er bestaat geen pictogram van een buurman. Ik heb dit weergegeven door twee pictogrammen met elkaar te combineren.



In bijlage 4.5. vind je mijn stappenplan met pictogrammen.

Figuur 7: picto van een huis en picto van een buurman (<http://www.sclera.be/nl/vzw/home>)

Concrete voorwerpen – verwijzers

Het zijn voorwerpen die verwijzen naar de situatie zonder dat ze zich al in de situatie bevinden. Ze worden aangeboden vlak voor de activiteit zal plaatsvinden. Zo kan de bewoner een verband leggen tussen het voorwerp en de situatie. Het voorwerp wordt niet als gebruiksvoorwerp gebruikt (De Rijdt,2007).

Een voorwerp is tastbaar en zichtbaar. Het is de meest concrete communicatievorm. Het kan worden opgedeeld in tactiele, visuele en olfactorische informatie. Met de tactiele informatie wordt bedoeld dat je het voorwerp kan aanraken. Met visuele informatie wordt bedoeld dat je het voorwerp kan zien. Olfactorische informatie impliceert dat je het voorwerp kan ruiken (Steven Degrieck,2007).

Ter plaatse tekenen

Er zijn bewoners die er behoefte aan hebben dat de begeleidster op het moment zelf door een eenvoudige tekening de situatie duidelijk maakt. Het voordeel hiervan is dat je de bewoner op het moment zelf ondersteuning geeft (De Rijdt,2007).

Dit kan niet worden toegepast tijdens een noodsituatie.

Gesproken taal

Gesproken taal is erg vluchtig. Door taal kunnen de meeste abstracte zaken worden gecommuniceerd met hun nuances. Maar daarvoor moet er een goede verstaander zijn (Steven Degrieck,2007).

Geschreven taal

Het wordt vaak vergeten dat dit ook een visualisatievorm is. Deze vorm is wel enkel voor bewoners die kunnen lezen of schrijven of bepaalde letters kunnen herkennen. Het is mogelijk om iemand structuur te bieden door bepaalde woorden aan te bieden (De Rijdt,2007). Er kan gewerkt worden met losse woorden, eenvoudige zinnen of complexere zinnen. Het kan variëren in handgeschreven of getypte woorden of zinnen (Steven Degrieck,2007).

Ik heb een stappenplan opgesteld met enkel woorden. Dit stappenplan is enkel bruikbaar voor bewoners die kunnen lezen. Er zijn twee bewoners die hier gebruik van kunnen maken. In mijn eerste stappenplan heb ik gebruik gemaakt van afbeeldingen gecombineerd met geschreven taal. Dit heb ik gedaan ter verduidelijking van de afbeeldingen.

In bijlage 4.6. vind je mijn stappenplan met geschreven taal.

Gebarentaal

Gebaren zijn heel visueel, maar vluchtig. Ze zijn onmiddellijk verdwenen. Er is een onderscheid tussen 'alledaagse' gebaren en 'officiële' gebaren (Steven Degrieck,2007).

Bruikbaar stappenplan

Ik heb vier verschillende stappenplannen opgesteld en deze voorgesteld op mijn stageplaats. Samen met de begeleiding en één bewoner werd beslist om gebruik te maken van het plan met de pictogrammen. In de voorziening wordt er veel gebruik gemaakt van picto's zodat dit erg herkenbaar was. Ik ben met het nieuw stappenplan naar stage gegaan om het uit te leggen. Het nieuw stappenplan was duidelijk voor al de bewoners. We hebben samen het oud stappenplan weggegooid en het nieuw in de plaats gehangen.



2.9.6 *Valkuilen*

Er kunnen misverstanden gebeuren rond het werken met visualisaties, we moeten opletten voor valkuilen zoals: het is belangrijk om zorgzaam om te gaan met de privacy van de bewoners. Sta op een bewuste en deontologische manier stil over waar je de visualisaties zal aanbrengen, voor wie de inhoud bedoeld is en wat er met de informatie zal gebeuren (De Rijdt,2007).

Ten tweede spreek je best een plaats af waar de visualisaties verzameld worden. Mijn stappenplan hangt boven de telefoon. Als er zich een noodsituatie voordoet kunnen de bewoners direct de telefoon nemen en tijdens het telefoneren kijken naar het stappenplan (De Rijdt,2007).

Vervolgens denken sommige collega's dat door het werken met visualisaties de beperking verdwijnt. Niets is minder waar. Werken met visualisaties haalt de beperking niet weg, maar betekent wel dat we de cliënten kunnen ondersteunen via hulpmiddelen. Er zijn ook personen zonder een beperking die in het dagelijks leven gebruik maken van visualisaties.

Ten slotte moeten we erop letten dat we het onze bewoners niet te moeilijk maken. Hou de visualisaties eenvoudig (De Rijdt,2007).

BESLUIT: Als er iets met de begeleiding gebeurt en de bewoners niet bij hen terecht kunnen is er al sprake van een noodsituatie. De bewoners konden het Europees noodnummer 112 goed onthouden. Ze mogen enkel naar dit nummer bellen als er een iets gebeurd is. De werking van de telefoon op mijn stageplaats is niet eenvoudig. Er moeten een aantal knoppen worden ingetoetst om een buitenlijn te krijgen. Hier moet misschien een oplossing voor komen want dit maakt het nog moeilijker voor de bewoners om in een noodsituatie correct te telefoneren. Wat de bewoners aan de telefoon moeten zeggen was niet gemakkelijk om hen aan te leren. Het was voor hen moeilijk om dit te onthouden. De bewoners zijn zich ervan bewust dat ze in een noodsituatie terecht kunnen bij Persoon M. en Persoon J. Ze weten ook dat ze het noodkaartje dan moeten meenemen. Dit is een hulpmiddel voor hen als ze niet uit hun woorden kunnen komen door paniek. Tijdens een noodsituatie is er veel paniek en zijn er veel emoties aanwezig. Ik kan concluderen dat snikken en schreeuwen de meeste voorkomende emotiehandelingen zijn. Dit kan het correct bellen belemmeren doordat ze moeilijk uit hun woorden kunnen komen. Bij het hulp inschakelen bij Persoon M. en Persoon J. is het noodkaartje hier een oplossing voor. Het aanleren van de vaardigheden aan de bewoners was niet gemakkelijk, ondanks dat ze heel gemotiveerd waren. Ik heb het de bewoners door middel van een stappenplan en activiteiten geleerd. Het is heel belangrijk dat een stappenplan wordt opgesteld op basis van het begripniveau en het communicatieniveau van de bewoners. Ik kan stellen dat de bewoners een stappenplan met pictogrammen het meest gepast vonden om gebruik van te maken.

3. EEN NOODSITUATIE VOOR DE BEGELEIDING

3.1 SPECIFIEKE SITUERING

De bewoners die in de voorziening wonen zijn tussen de 38 en 52 jaar, waarvan sommige met het syndroom van Down, zij worden over het algemeen niet heel oud. Het kan gebeuren dat er een bewoner overlijdt. Mijn stageplaats wil hierop voorbereid zijn.

Het overlijden van een bewoner in de voorziening heeft zich reeds één keer voorgedaan. Dit is voor de begeleidster geen evidente situatie. Daarom heb ik een draaiboek opgesteld om een houvast te bieden. Mijn stageplaats had al een draaiboek voor deze noodsituatie, maar de teamcoach vond het belangrijk om een uitgebreider exemplaar te hebben. Ik heb de kans gekregen om dit te mogen opstellen voor het team. Ik ben gaan samen zitten met de teamcoach van de nestors. De nestors zijn een leefgroep van dezelfde organisatie. De bewoners van de nestors hebben een hogere leeftijd. In deze leefgroep is er al vaker een bewoner overleden. Hij heeft me veel informatie gegeven over hoe er correct gehandeld moet worden in een noodsituatie. Ik heb het draaiboek van de nestors gekregen om me op te baseren om één voor mijn stageplaats op te stellen. Ik heb het draaiboek van de nestors helemaal aangepast aan de leefgroep.

3.2 DRAAIBOEK

Van Dale beschrijft een draaiboek als "een plan dat in detail is uitgewerkt" (Van Dale, 2017).

Het handboek internationalisering zegt dat een draaiboek een plan is over de aanpak. Een draaiboek is een belangrijk hulpmiddel. Mijn draaiboek is een hulpmiddel voor de begeleidsters en geeft een overzicht wat er allemaal moet gebeuren, zo kan er niks vergeten worden. Door het gebruiken van een draaiboek bespaar je veel tijd (Handboek internationalisering, 2017).

Wanneer je erachter komt dat er iets niet klopt, dan moet het worden aangepast. Hierdoor kan je stellen dat een draaiboek dynamisch is, het is nooit klaar. Wanneer mijn stageplaats merkt dat er bepaalde zaken veranderd zijn in de voorziening zullen ze dit ook moeten aanpassen in het draaiboek (Handboek internationalisering, 2017).

Over een draaiboek moet goed worden nagedacht en op tijd aan worden begonnen. Ik ben al snel gaan samenzitten met de teamcoach van de nestors. Dat is ook een voorziening van de organisatie waar de personen met een verstandelijke beperking met een hogere leeftijd wonen. Door dit te doen ben ik al snel kunnen starten aan de uitwerking van mijn draaiboek (Handboek internationalisering, 2017).

3.2.1 *Hoe een draaiboek opstellen*

Het handboek internationalisering geeft aan dat er een goede indeling moet zijn en een duidelijke lay-out. Ik heb in mijn draaiboek alles zo goed mogelijk gestructureerd en gebruik gemaakt van een inhoudstabel (Handboek internationalisering, 2017).

Volgens KNVK³ bestaat een draaiboek uit volgende hoofdstukken, ten eerste een algemeen deel vervolgens een overzicht van taken en wie welke acties moet ondernemen en als laatste een deel met huishoudelijke informatie en een lijst van materiaal en benodigdheden (KNVK, 2009).

³KNVK: Koninklijk Nederlands Korfbalverbond. (KNVK, 2009).

Het algemene deel bevat voornamelijk telefoonnummers. Er wordt een overzicht gegeven wie welke taken moet uitvoeren, welke partijen direct betrokken moeten worden, en welke nuttig kunnen zijn (KNVK ,2009).

Het tweede deel is het overzicht van wie welke taken moet uitvoeren en waar ze moeten doorgaan. Dit is een uitgebreide beschrijving. Hierin staat beschreven, wat het inhoudt, hoe laat het begint en eindigt en waar het zich afspeelt en wie voor welk onderdeel verantwoordelijk is. Dit uitschrijven is eerder van toepassing bij een draaiboek voor evenementen (KNVK ,2009).

Het laatste onderdeel is de huishoudelijke informatie worden stukken opgenomen die extra informatie gegeven zoals materiaallijsten. Controleer tussentijds regelmatig of alles nog klopt (KNVK ,2009).

Ieder draaiboek is anders. Naargelang het onderwerp moet vooraf besproken worden wat allemaal belangrijk is.

Het draaiboek dat ik heb opgesteld bestaat uit twee delen. Namelijk een eerste deel dat gaat over wanneer een bewoner op mijn stageplaats overlijdt en een deel wanneer een bewoner in het ziekenhuis overlijdt. Ik heb onderscheid tussen deze delen gemaakt omdat beide een ander verloop hebben. Daarnaast heb ik een apart bestand gemaakt voor elke bewoner met de nabestaanden die ingelicht moeten worden.

3.3 OVERLIJDEN

Door de verbetering van de medische zorg hebben personen met een verstandelijke beperking een hogere levensverwachting.

Tabel 2.3 Overleden cliënten na een ziekbed naar plaats van overlijden (n=847)¹

Plaats van overlijden	%
thuis (niet binnen de organisatie)	5%
een woning van de organisatie	79%
ziekenhuis	13%
hospice	2%
elders	1%

¹ leidinggevenden en AVG's gaven een indicatie van het aantal overleden cliënten na een ziekbed in de afgelopen 12 maanden naar plaats van overlijden. AVG's deden dit voor 508 en leidinggevenden voor 339 overleden cliënten. De verdeling naar plaats van overlijden was bij de AVG's en leidinggevenden nagenoeg gelijk.

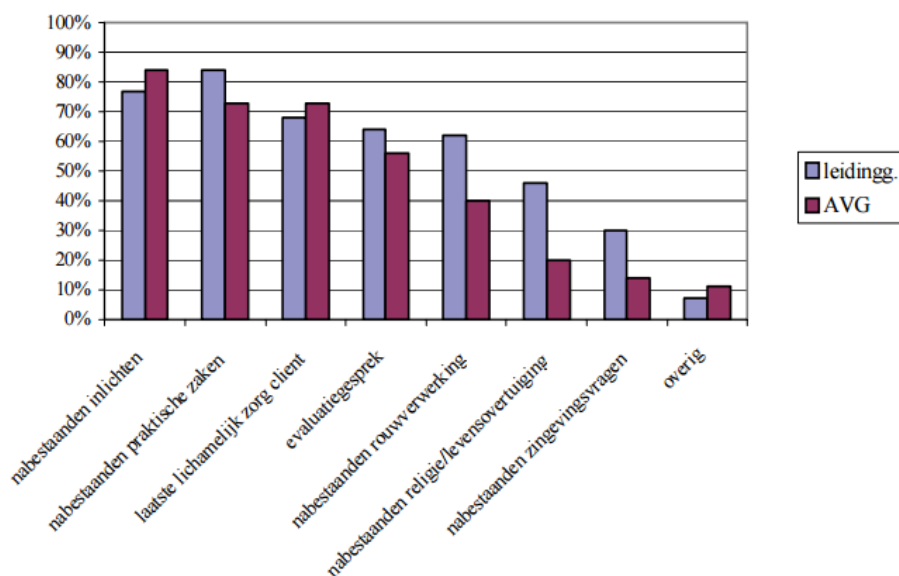
Tabel 1: percentage plaats van overlijden (<http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-palliatieve-zorg.pdf>)

Uit bovenstaande tabel kan ik afleiden dat meeste personen overlijden in een woning van de organisatie, namelijk 79%. De leidinggevende en de AVG's⁴ gaven deze indicatie weer (Bekkema, de Veer, Hertogh, Francke,2011).

⁴ AVG: artsen voor mensen met een verstandelijke beperking (<http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-palliatieve-zorg.pdf>)

De bewoners die sterk achteruit gaan en het niveau van de leefgroep niet meer kunnen volgen, gaan naar een andere leefgroep, namelijk de nestors, dit is een leefgroep waar het niveau lager ligt en de bewoners een hoge leeftijd hebben. In deze leefgroep overlijden de meeste bewoners. Maar het is niet uitgesloten dat een bewoner onverwachts in mijn stageplaats overlijdt (Bekkema, de Veer, Hertogh, Francke,2011).

Figuur 2.3 Zorg die door organisaties geboden werd aan naasten (familieleden) van de cliënt in de periode direct na het overlijden volgens AVG's en leidinggevenden



Tabel 2: grafieken van de zorg die door de organisaties geboden werd aan nabestaanden (<http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-palliatieve-zorg.pdf>)

Nadat de bewoner overleden is, dient de organisatie de nabestaanden in te lichten en te ondersteunen bij praktische zaken. Sommige organisaties doen nog de laatste lichamelijke zorgen van de bewoner. Ik heb met de begeleidster besproken dat dit enkel gebeurt met de vrije keuze van de begeleidster. De tabel toont aan dat het verzorgen van het lichaam meestal door artsen gebeurt. De zingeving voor de nabestaanden gebeurt het minst, namelijk maar 30%, de tabel geeft aan dat dit meestal gebeurt door de leidinggevende. Deze elementen heb ik ook allemaal uitgeschreven in mijn draaiboek (Bekkema, de Veer, Hertogh, Francke,2011).

BESLUIT: De begeleiding kan zich evenzeer als de bewoners in een noodsituatie bevinden, bijvoorbeeld door het onverwachts overlijden van een bewoner. Het opstellen van een draaiboek is erg nuttig, het geeft de begeleiding een houvast, waarop ze kunnen terugvallen. Het draaiboek is opgesplitst in twee delen. In het eerste deel staat er beschreven hoe er moet gehandeld worden wanneer een bewoner in de voorziening overlijdt. In het tweede deel heb ik beschreven hoe de begeleidsters moeten handelen wanneer er een bewoner in het ziekenhuis overlijdt. Meestal gebeurt het overlijden in de voorziening. De meeste zorg gaat naar de familie van de overleden bewoner; het inlichten van de nabestaanden en het regelen van de praktische zaken. Het draaiboek is niet statisch, indien nodig moeten er veranderingen aangebracht worden zoals bijvoorbeeld een nieuwe huisdokter.

4. UITWERKING IN DE PRAKTIJK

4.1. AAN DE SLAG

Om een onderwerp voor mijn bachelorproef te vinden, vroeg ik raad aan het team. Wat kon een meerwaarde zijn voor de organisatie? Het resultaat was:” het uitwerken van een handlingsplan bij een noodsituatie.”

Ik heb contact opgenomen met een andere teamcoach waar ze ook aan de slag zijn gegaan met het aanleren van de bewoners hoe ze moeten handelen in een noodsituatie. Het was leerrijk om te zien hoe zij het aanpakken in de praktijk. Dit heb ik gereflecteerd met de begeleiding.

Ik heb vijf activiteiten uitgevoerd en heb op de teamvergadering de evolutie en het resultaat besproken. De begeleiding was tevreden over het resultaat, maar iedereen is er zich van bewust dat het er in een noodsituatie helemaal anders aan toe kan gaan. Het telefoneren zal moeilijk zijn. Maar ze vinden het positief dat de bewoners nu weten dat ze bij Persoon M. de cafébazin en Persoon J. de buurman terecht kunnen. De begeleiding vond dat ik het hele proces knap tewerk ben gegaan. Er was bewondering voor het geduld dat ik heb gehad tijdens al de activiteiten.

Ik heb samengezeten met een ervaringsdeskundige rond mijn stappenplan en draaiboek. Ik heb veel feedback gekregen en ben daarmee aan de slag gegaan. In de bijlage vind je mijn evolutie van de stappenplannen.

Ik heb samengezeten met de teamcoach van een andere leefgroep van de organisatie, namelijk de nestors. In deze leefgroep hebben ze al veel ervaring met het overlijden van bewoners omdat de bewoners daar een hoge leeftijd hebben. Ik heb hun draaiboek als leidraad gekregen, dit draaiboek heb ik helemaal aangepast aan de leefgroep. Nadien heb ik met twee andere begeleidsters het draaiboek besproken en de haalbaarheid over praktische zaken bekeken. Met deze bedenkingen ben ik verder aan de slag gegaan. We vonden het wel een zwaar onderwerp om te bespreken. Het was moeilijk om er nu al over na te denken wat we moeten doen en wie we moeten contacteren als er een bewoner sterft.

4.2. ACTIVITEITEN NOODSITUATIE VOOR DE BEWONERS

Ik vond het belangrijk dat de bewoners elke activiteit rond het leren omgaan in een noodsituatie leuk vonden. Ik wou graag dat de activiteiten educatief waren maar ook amusant. Dit heb ik gedaan door telkens een activiteit te organiseren in een spelvorm maar met leerrijke aspecten, bijvoorbeeld quizvragen rond het noodnummer. Ik vond het belangrijk dat de activiteiten op hun niveau waren, dat ze alles goed begrijpen. Ik hecht veel belang aan creativiteit en originaliteit en paste dit ook toe in mijn activiteiten.

Ik heb bij elk activiteit gebruik gemaakt van het stappenplan. Voor ik samen met de bewoners aan een activiteit begon, overliepen we dit eerst samen. Het stappenplan is heel belangrijk voor hun, het is een houvast, tijdens een noodsituatie. Tijdens de activiteit lag het stappenplan er ook altijd naast, zodat wanneer ze het antwoord op een vraag niet wisten, ze er even naar kunnen kijken. Elke bewoner weet waar het stappenplan hangt; op het bord voor het bureau waar al de belangrijke documenten hangen.

4.2.1. Activiteit 1: Ganzenbord rond 112

De doelstellingen van de activiteit:

- De bewoners aanleren wie ze allemaal kunnen inschakelen in geval van nood.
- De bewoners aanleren wanneer ze het noodnummer moeten gebruiken.
- De bewoners het noodnummer aanleren.
- De bewoners bewust maken wat er gezegd moet worden als ze telefoneren naar het noodnummer.
- De bewoners duidelijk maken dat er niet naar 112 mag gebeld worden om een grap uit te halen.

Korte samenvatting activiteit 1:

Ik start mijn activiteit met het tonen van een kortfilm van de organisatie 112. De kortfilm bevat een leuk rap-liedje, waarin het nummer 112 in het refrein meermaals herhaald wordt. Zoals de auteur Koot stelt is het nummer 112 ook gemakkelijk te onthouden. Door de kortfilm te laten zien maak ik gebruik van visualisaties. Door het gebruiken van de spelpionnen met hun idolen en de kortfilm heb ik de bewoners geënthousiasmeerd. Zoals de theorie stelt dat wanneer je de bewoners enthousiasmeert, er veel bewoners deelnemen. Ik verplicht niemand om deel te nemen aan de activiteiten, door de bewoners te enthousiasmeren is dat ook niet nodig.



Ik heb een groot ganzenbord gemaakt om de bewoners kennis te maken met 112. Het ganzenbord is erg visueel. Het is belangrijk dat er veel herhaling in terugkomt, zoals in het hoofdstuk "Aanleerprincipes" wordt vermeld. Tijdens de hele activiteit maak ik gebruik van het stappenplan dat ik aan het begin van de activiteit aan de bewoners heb uitgelegd. Het is belangrijk dat ze dit goed begrijpen.

De bewoners krijgen altijd antwoorden waaruit ze kunnen kiezen. De antwoorden zijn afbeeldingen met geschreven taal. Dit heb ik gedaan zodat de antwoordopties op het begripsniveau van elke bewoner zijn. Dit kan ik linken met het hoofdstuk communicatieniveau. De geschreven taal is ter verduidelijking van de afbeeldingen. Enkel de bewoners die kunnen lezen halen informatie uit de geschreven taal. De andere bewoners halen informatie uit de afbeelding. Op deze manier begrijpt iedereen het. Elke deelnemer krijgt ook een nep gsm. Deze hebben ze nodig om antwoorden te geven. Zo werd het spel nog interessanter en sommige bewoners hebben misschien nog nooit een gsm in hun handen gehad. Dit was spannend en vernieuwend.

Aan het einde van deze activiteit krijgen de bewoners een beloning. Dit kan ik linken aan het hoofdstuk van "motivatie". De beloning is een extrinsieke motivatie voor hen om aan de volgende activiteiten ook deel te nemen.

Evaluatie:

Ik merk aan de bewoners dat ze het zelf belangrijk vinden dat ze leren hoe ze moeten handelen in een noodsituatie. Dit kan afhankelijk zijn van de zelfeffectiviteit, dat heb ik beschreven in het hoofdstuk "volwaardige personen". De sterke band met de begeleiding speelt hier ook een rol in. Sommige personen wisten meer dan ik had verwacht, anderen waren redelijk zwak bij het antwoorden.

Het nummer 112 konden ze goed onthouden. Twee weken na het spelen van het spel kennen ze nog altijd het nummer 112 uit hun hoofd. Ik heb duidelijk gemaakt dat ze zeker niet voor de grap mogen telefoneren naar 112. Dit vind ik erg belangrijk, zodat ze geen

boetes krijgen. Vanaf nu weten ze ook dat ze altijd naar Persoon M. kunnen gaan en naar de buurman Persoon J.

Na elke activiteit hield ik een korte evaluatie samen met de bewoners. Ik heb hen dan de vraag gesteld wat ze moeilijk en gemakkelijk vonden en of ze het leuk vonden. In het hoofdstuk "aanleerprincipes" wordt aangegeven dat dit belangrijk is. De bewoners gaven aan dat ze het spel niet te moeilijk vonden.

De volledige activiteit kan je terug vinden in de bijlage 8.

4.2.2. Activiteit 2: Memoryquiz voor één specifieke bewoner

De doelstellingen van de activiteit:

- De bewoner aanleren wie ze allemaal kunnen inschakelen in geval van nood.
- Wanneer naar het noodnummer mag gebeld worden.
- De bewoner het noodnummer aanleren.
- Welk nummer ze moet telefoneren in een noodsituatie.
- Wat belangrijk is om te zeggen aan de telefoon als ze naar 112 telefoneren.
- De bewoner duidelijk maken dat er niet naar 112 mag gebeld worden om een grapje uit te halen.
- De bewoner aanleren hoe ze moet handelen in een noodsituatie.
- De bewoner leren hoe de telefoon te gebruiken.

Korte samenvatting activiteit 2:

Mijn tweede activiteit was met één specifieke bewoner die niet had kunnen deelnemen aan de eerste activiteit en aan de andere activiteiten ook moeilijk kan deelnemen. Ze gaat 's avonds vaak op uitstap naar het café van Persoon M. of samen met haar vader. Ze had expliciet gevraagd of ik het haar ook wilde leren, ik vond haar interesse erg positief. Daarom heb ik een memoryspel uitgewerkt op haar niveau. De bewoner heeft een hoger niveau, ze kan lezen en schrijven en bijzonder goed onthouden. Er moet gekeken worden naar het communicatieniveau en begripsniveau van de bewoner. De activiteit moet niet te makkelijk zijn, het is belangrijk dat er een uitdaging in zit. De bewoner is erg snel in paniek. Dit heeft ook meegespeeld dat ze naar het stappenplan vroeg. Ze was een beetje onrustig bij het bekijken van het stappenplan. Tijdens de activiteit heb ik hier rekening mee gehouden. Wanneer ik zag dat ze wat onrustig was, heb ik hier direct op ingespeeld. Ik heb dit gedaan door het allemaal rustig uit te leggen en heel duidelijk en concreet te zijn.



Er waren nog twee andere bewoners die ook graag wilden deelnemen aan de activiteit. Ik vond het leuk dat ze gemotiveerd waren om het te leren. Tijdens deze activiteit heb ik ook gebruik gemaakt van het stappenplan, zodat het visueel was. Voordat we aan de memory begonnen heb ik samen met de bewoners het stappenplan rustig overlopen. Het spel was moeilijker dan de eerste activiteit.

Het was een memoryspel dat gemaakt was door de organisatie 112, waaraan ik een quiz had gekoppeld. De memorykaarten waren afbeeldingen van noodsituaties. Het was dus erg visueel. Als iemand een match had moest de persoon een vraag trekken uit de quizzak. Er was een quizvraag waarbij ze moesten antwoorden in welke spraakopname de beller correct belde naar 112. Wanneer de persoon het antwoord goed had mocht die een afbeelding op het grote stappenplan hangen. Dit kan ook gezien worden als een beloning, om de deelnemers te motiveren en om ze het stappenplan goed onder de knie te laten hebben. Ik heb geprobeerd geen paniek te zaaien bij de bewoners, omdat één bewoner dit

erg snel heeft. Bij deze activiteit heb ik gebruik gemaakt van een oude huistelefoon. Deze gebruikten ze om het nummer in te toetsen en om te oefenen wat er allemaal gezegd moet worden in een noodsituatie.

Evaluatie:

Het spel was goed verlopen. Iedereen vond het leuk en heeft er iets van bijgeleerd. Het was een leerrijke ervaring. Het was fijn dat er interesse was van meerdere personen, de motivatie is groot.

Persoon H. kon alles wat ik van haar verwachtte. Het was echt knap hoe ze naar het noodnummer 112 telefoneerde. Ik denk dat wanneer er zich een noodsituatie voordoet zij de persoon is die over de nodige vaardigheden beschikt om te telefoneren naar 112 en correct te vertellen wat er gebeurd is. Het enige wat een valkuil voor haar kan zijn is paniek. Het spel was goed op het niveau van Persoon H. maar wel te moeilijk voor de andere bewoners. Ik had het spel ook voorbereid op haar niveau.

Persoon E. kon het nummer van 112 correct induwen op de telefoon. De andere quizvragen waren te moeilijk voor hem. Persoon N. heeft uit het spel geleerd bij wie ze terecht kan voor hulp. Ik ben blij dat ze deze dingen al kunnen.

Ik had verwacht dat Persoon H. wat angstig zou zijn na de activiteit. Omdat ze snel paniek heeft. Tijdens de activiteit was dit niet het geval. Ik kan stellen, dat mijn activiteit luchtig was en geen onnodige angst bezorgde bij de bewoners.

De begeleidster gaf me als tip deze activiteit ook te doen met de andere bewoners, maar aangepast aan hun niveau. Al de bewoners vonden de spraakopnames te moeilijk. Deze laat ik weg in mijn volgende activiteiten.

De volledige activiteit kan je terug vinden in de bijlage 9.

4.2.3. Activiteit 3: Memoryquiz spel met al de bewoners

De doelstellingen van de activiteit:

- De bewoners bewust maken waar ze in de buurt terecht kunnen voor hulp.
- Wanneer ze naar het noodnummer 112 mogen telefoneren.
- De bewoners leren hoe telefoneren naar het noodnummer 112.
- De bewoners leren wat ze moeten zeggen aan de telefoon als ze bellen naar het noodnummer 112.
- Duidelijk maken dat er niet naar 112 mag gebeld worden om een grapje uit te halen.
- De bewoner aanleren hoe ze moet handelen in een noodsituatie.
- De bewoners leren hoe de telefoon te gebruiken.
- Het adres van de organisatie leren aan de bewoners.
- De bewoners duidelijk maken wanneer ze de telefoon mogen afleggen als ze naar het nummer 112 telefoneren.

Korte samenvatting activiteit 3:

Op verzoek van de begeleidster die tijdens de vorige activiteit bij mij op dienst stond, werd het spel ook gespeeld met de andere bewoners. Doordat het niveau lager ligt heb ik het spel aangepast. Ik heb eerst met de bewoners samen het stappenplan nog eens overlopen. Herhaling is belangrijk voor deze doelgroep. Het spelverloop is hetzelfde als bij de vorige memory.

Evaluatie:

Het was goed dat ik het stappenplan nog eens overlopen had. Want ze waren enkele dingen vergeten. Ze wisten nog het noodnummer 112 en waar ze terecht kunnen voor hulp. We hebben er ook een rijmpje op gemaakt. Persoon J., zijn naam rijmt op buurman. Persoon P en Persoon L. wisten het adres uit hun hoofd. Dat vond ik positief. Dit had ik niet verwacht. Ze weten nu ook wanneer ze naar het noodnummer 112 kunnen telefoneren. Wat ze allemaal aan de telefoon moeten zeggen als ze naar het noodnummer 112 telefoneren is niet zo eenvoudig om te onthouden.

Het nummer induwen in de telefoon lukte voor Persoon L, en Persoon P., Persoon N is de enige die het nog moeilijk heeft met het onthouden van het nummer 112. Persoon N. kan het nummer intoetsen in de telefoon. Ze kan dit omdat ze de plaats van toetsen uit haar hoofd heeft geleerd, want ze heeft geen getal kennis. Het is duidelijk dat ze het allemaal graag willen leren.

Wegens tijdsgebrek kon het spel niet volledig uitgespeeld worden. Hierdoor konden sommige niet individueel een vraag oplossen. Wel hielpen ze mij om een oplossing te zoeken.

Persoon H. waarbij ik het memoryspel al had gespeeld, kwam binnen tijdens het spel. Ze wist alles nog goed. Ze heeft getoond hoe je moet telefoneren naar 112 en wat je allemaal aan de telefoon moet zeggen.

Er is één bewoner die niet heeft deelgenomen aan de activiteiten. Hij blokt dit altijd af en wil liever tv kijken op zijn kamer. Dit vind ik jammer, maar ik kan niemand verplichten. Hij werd bij elke activiteit uitgenodigd en gemotiveerd om deel te nemen.

De vooruitgang die ik zie in vergelijking met de vorige activiteit is dat de bewoners nu ook al weten hoe ze de telefoon moeten gebruiken. Elke activiteit evalueer ik met de bewoners. Ze gaven aan dat ze het een goed spel vonden, niet te moeilijk. Volgens mij, waren sommige quizvragen toch te moeilijk voor hen.

De volledig activiteit kan je terug vinden in de bijlage 10.

4.2.4. Activiteit 4: Rollenspel

De doelstellingen van de activiteit:

- Duidelijk maken welke stappen ze moeten zetten
- De bewoners tonen hoe het er in de realiteit aan toe zal gaan.
- De bewoners al de handelingen laten uitvoeren.
- De bewoners leren hoe ze in praktijk de telefoon moeten gebruiken.

Korte samenvatting activiteit 4:

Ik heb samen met de bewoners een rollenspel gespeeld. Iedereen mocht om de beurt de begeleidster zijn of een persoon die telefoneerde naar het noodnummer of een persoon die hulp gaat inschakelen in de buurt. Ik was de operator die de telefoon opnam. Zo hebben we kunnen oefenen hoe het er in de realiteit aan toegaat. Bij deze activiteit heb ik ook weer vooraf samen met de bewoners het stappenplan overlopen.

De volledige activiteit vind je terug in de bijlage 11.

Evaluatie:

Het rollenspel verliep goed, iedereen was heel enthousiast. Om onrust te vermijden was de activiteit eerder grappig maar wel waarheidsgetrouw. Doordat ik met de andere telefoon vragen stelde, werd het realistisch. Er werd veel gelachen tijdens de activiteit. De bewoners hadden er plezier in. Bij het overlopen van het stappenplan merkte ik dat ze nog redelijk veel van de vorige activiteiten wisten.

Ze kunnen allemaal de telefoon gebruiken en het nummer correct intoetsen. De juiste dingen aan de telefoon zeggen was enkel wat moeilijk voor Persoon N. Zij zei alles wat ik haar als tip gaf na. Ze konden het allemaal beter als ik verwacht had. Ik had nog niet met de bewoners besproken waar Persoon J. de buurman woont. Dit ga ik hen bij de volgende activiteit aanleren.

De begeleidster die die avond bij mij op dienst stond was heel positief over het spel. Ze was onder de indruk.

4.2.5. Activiteit 5: Muzikaal kerstpak

De doelstellingen van de activiteit:

- Alles overlopen met al de bewoners.
- Leren de juiste toetsen in de telefoon indrukken.
- De bewoners leren waar Persoon J. de buurman woont.
- Ze leren wat ze moeten zeggen tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. de cafébazin in een noodsituatie.

Korte samenvatting activiteit 5:

Tijdens de kerstperiode heb ik een muzikaal kerstpak gespeeld met de bewoners. Telkens wanneer de muziek bij een bewoner stopt, mocht die bewoner één laag inpakpapier opendoen. Dan kwam de vraag tevoorschijn. De persoon die het inpakpapier had opengedaan moest de vraag oplossen. In het kerstpak zaten gelukskoekjes. Zo heb ik in mijn eerste en laatste activiteit de bewoners beloofd. Bij aanvang van het spel werd eerst het stappenplan overlopen, zoals er in het hoofdstuk “aanleerprincipes” staat, is herhaling erg belangrijk is voor deze doelgroep.

De volledige activiteit vind je terug in de bijlage 12.

Evaluatie:

De bewoners wisten veel antwoorden op de vragen. Alle vragen werden beantwoord. Ik was heel trots op hen. Het was goed dat ik het stappenplan samen nog eens overlopen had. Hierdoor hebben we alles nog eens kunnen opruisen. Wat ze moeten zeggen aan de telefoon was voor sommige bewoners nog moeilijk, Persoon H. was degene die zonder hulp helemaal correct op deze vraag kon antwoorden.

Het was in de kerstperiode en ik had het pakket ook zo ingekleed. Het was een leuke afsluiter. Bij de evaluatie met de bewoners zeiden al de bewoners dat ze het een heel leuk spel vonden om te spelen. Ze hadden heel veel plezier gehad en bedankten me voor het fijne spel. Ze gaven aan dat ze het geen moeilijk spel vonden.

4.2.6. Activiteit 6: Ganzenbord

De doelstellingen van de activiteit:

- De kennis en vaardigheden van de bewoners onderhouden.

Ik heb een spel gemaakt dat ze kunnen spelen om de kennis en vaardigheden over hoe te handelen in een noodsituatie, te onderhouden. Ik heb afgesproken dat het op een bewonersvergadering wordt gespeeld, samen met de bewoners en de begeleiding. Het spel is een verbetering van al de spelen samen, het is een kleine samenvatting van al de activiteiten.

De volledige activiteit vindt u terug in bijlage 13.



4.2.7. Activiteit zeven: Memory met nieuw stappenplan

De doelstellingen van de activiteit:

- De bewoners het nieuwe stappenplan aanleren
- Achterhalen wat de bewoners nog weten na 4 maanden

Korte samenvatting activiteit 7: Vier maanden na mijn stage ben ik opnieuw naar de stageplaats geweest om de bewoner het nieuwe stappenplan uit te leggen. Ik wilde ook eens kijken wat ze nog allemaal hadden onthouden. Voor we aan het spel begonnen legde ik eerst het nieuwe stappenplan uit en vertelde hun waarvoor de noodkaartjes dienen. Het was een memory met reuze kaarten. De picto's op het memory kwamen overeen met de picto's op het stappenplan. Als iemand twee dezelfde kaarten had moest die persoon kijken op het stappenplan waar het stond en uitleggen waarvoor het staat.



Evaluatie:

Het spel was heel goed verlopen. Ze waren heel enthousiast en vonden het leuk om nog eens een spel te spelen rond het telefoneren naar 112. Iedereen speelde goed mee. Ze begrepen het doel van het noodkaartje als snel. Iedereen begreep het stappenplan ook. De begeleiding was ook komen kijken tijdens het spel. Ze vond het positief. De bewoners wisten nog veel van de vorige activiteiten. Dit vond ik heel positief.

In bijlage 14 vindt u de volledige activiteit.

4.2.8. Overzicht het proces van de vaardigheden per bewoner

Activiteiten	Persoon E	Persoon N	Persoon A
Activiteit 1	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze weet dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze is er zich bewust van dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer onthouden. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp.
Activiteit 2	<ul style="list-style-type: none"> - Hij kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze weet dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	Niet deelgenomen
Activiteit 3	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer onthouden. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp.
Activiteit 4	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon maar vergeet soms bepaalde zaken.
Activiteit 5	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij 	<ul style="list-style-type: none"> -Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap

		<p>Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp.</p>	<p>mag telefoneren naar 112.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. -Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon maar vergeet soms bepaalde zaken. - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze is er zich bewust van wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie.
Activiteit 7	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze weet wat ze met het noodkaartje moet doen. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. -Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon maar vergeet soms bepaalde zaken. - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze is er zich bewust van wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie. - Ze weet wat ze met het noodkaartje moet doen

Activiteiten	Persoon P	Persoon L	Persoon H
Activiteit 1	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112 - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. 	Niet deelgenomen
Activiteit 2	Niet deelgenomen	Niet deelgenomen	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze is er zich bewust van wat ze moet zeggen als ze belt naar 112.
Activiteit 3	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon maar vergeet soms bepaalde zaken. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze is er zich bewust van wat ze moet zeggen als ze belt naar 112.
Activiteit 4	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van 	Niet deelgenomen	Niet deelgenomen

	<p>dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon maar vergeet soms bepaalde zaken. 		
Activiteit 5	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden.. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon. - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie. 	<p>Ze kan het noodnummer onthouden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon -Ze is er zich bewust dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112 - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp - Ze kent het adres. - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze is er zich bewust van wat ze moet zeggen als ze belt naar 112. - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie.
Activiteit 7:	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden.. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze weet wat te zeggen aan de telefoon. 	<p>-Ze kan het noodnummer onthouden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon -Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112 - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp - Ze kent het adres. - Ze is er bewust van waar Persoon J. de buurman woont 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze kan het noodnummer onthouden. - Ze kan het nummer correct intoetsen op de telefoon. - Ze is er zich bewust van dat ze niet voor de grap mag telefoneren naar 112. - Ze weet dat ze bij Persoon M. en Persoon J. de buurman terecht kan voor hulp. - Ze kent het adres. - Ze is er zich bewust van wat ze moet zeggen als belt naar 112.

	<ul style="list-style-type: none"> - Ze is er zich bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie. - Ze weet wat ze met het noodkaartje moet doen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie - Ze weet wat ze met het noodkaartje moet doen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze is er zich van bewust van waar Persoon J. de buurman woont. - Ze weet wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. moet zeggen in een noodsituatie. - Ze weet wat ze met het noodkaartje moet doen.
--	--	---	--

4.3. DRAAIBOEK NOODSITUATIE VOOR DE BEGELEIDSTER

Mijn draaiboek bestaat uit twee grote delen, namelijk een deel wanneer een bewoner overlijdt in de voorziening en wanneer een bewoner overlijdt in het ziekenhuis. De indeling van de beide delen zijn hetzelfde, het enige verschil is dat bij het overlijden in het ziekenhuis de verzorging door de verpleegkundige gebeurt.

In bijlage 6 vindt u het draaiboek terug.

Als eerste staan al de telefoonnummers van wie gecontacteerd moet worden en een verwijzing naar de checklist. De checklist is een uitgebreid document van al de personen die verwittigd moeten worden bij het overlijden van een bewoner. Ik heb een lijst opgesteld met al de nabestaanden en de telefoonnummers van de personen die verwittigd moeten worden, zodat de begeleiding snel en consequent kan werken. In mijn bijlage is er een voorbeeldchecklist van een bewoner. Deze is uiteraard anoniem. In bijlage 7 vindt u een voorbeeld checklist terug.

Hierna volgt een deel over welke verdere stappen er genomen moeten worden, zoals waar gebeurt de opbaring van het lichaam, wie verzorgt het lichaam. Hier moet op voorhand over worden nagedacht. Verder hebben we besproken hoe de opvang en het gesprek met de familie gebeurt. Er moet ook worden nagedacht over het afscheid van de overleden. Er staan ook praktische zaken in beschreven zoals de opties van begrafenisondernemers in de beurt en welke afspraken er moeten worden gemaakt met de begrafenisondernemer.

In het draaiboek staat beschreven hoe de bekendmaking van het overlijden gebeurt in de organisatie, de praktische zaken over de gebedswake en de administratie na de begrafenis. Ik heb met de begeleidster besproken hoe de nazorg met de familie zal gebeuren, dit heb ik opgenomen in het draaiboek.

BESLUIT: Dit hoofdstuk bestaat uit twee delen. Eerst beschrijf ik de activiteiten om het correct handelen in een noodsituatie aan te leren, daarna verduidelijk ik hoe het draaiboek in geval van overlijden in elkaar steekt. Ik heb zeven verschillende activiteiten uitgevoerd. De activiteiten zijn op een opbouwende manier opgesteld, van makkelijk naar wat moeilijker. Er was een duidelijk proces zichtbaar bij de bewoners, dit heb ik in dit hoofdstuk weergegeven in een tabel. Bij de eerste activiteit wisten de bewoners nog niets, maar bij de laatste activiteit konden ze correct handelen. Het enige waar ze het nog moeilijk mee hebben is wat ze allemaal moeten zeggen aan de telefoon. Persoon H. en Persoon P. beschikten wel over de vaardigheid om de juiste zaken te vermelden aan de telefoon. Ik ben na vier maanden terug naar mijn stageplaats gegaan om de bewoners het nieuwe stappenplan en noodkaartje uit te leggen, ze begrepen het noodkaartje en het stappenplan goed. Doordat ik ben terug gegaan naar stage kon ik ook aftoetsen hoeveel de bewoners hadden onthouden van mijn activiteiten, ze wisten er gelukkig nog veel van.

Het draaiboek dat ik heb opgesteld is gebaseerd op het draaiboek van de nestors. Dit is een leefgroep van dezelfde organisatie maar deze bewoners hebben al een hogere leeftijd. In deze leefgroep gebeurt het regelmatig dat er een bewoner overlijdt. Ik ben gaan samen zitten met twee andere begeleidsters om het draaiboek dat ik had opgesteld samen kritisch te bespreken. Met deze aanpassingen ben ik vervolgens aan de slag gegaan, heb ik de nodige gegevens verzameld en ben zo tot dit resultaat gekomen.

5. ALGEMEEN BESLUIT

Door mijn ervaring op stage kan ik stellen dat het handelen in een noodsituatie niet evident is. Ik heb mijn stageplaats geholpen om er zo goed mogelijk op voorbereid te zijn, door de bewoners aan te leren hoe ze moeten handelen in een noodsituatie en een draaiboek te maken voor de begeleiding.

Er is een duidelijk proces zichtbaar bij de bewoners. Geen enkele bewoner wist bij de eerste activiteit welke handelingen ze moesten stellen in een noodsituatie en aan het einde van de laatste activiteit beschikten bijna al de bewoners over al de vaardigheden die ze nodig hebben om correct te handelen. Hoe ze in een noodsituatie zullen reageren is onvoorspelbaar. Al vermoed ik dat er toch veel paniek zal zijn indien er zich een noodsituatie voordoet.

Volgens mij zullen Persoon P. en Persoon L. nog correct kunnen handelen. Zij zullen de leiding nemen en met het noodkaartje naar Persoon J. en Persoon M. gaan. Persoon P. kon tijdens het oefenen ook goed telefoneren naar het noodnummer, maar in een echte noodsituatie zal ze moeilijk uit haar woorden kunnen komen, denk ik.

Persoon H. is een persoon waar ik ook vertrouwen in heb, zij kon tijdens het oefenen alles perfect vanaf de eerste keer. Maar door de paniek weet ik niet of ze wel rustig zal kunnen blijven.

Gedurende de activiteiten beek dat de bewoners het niet makkelijk vonden om alles te zeggen aan de telefoon tijdens een noodsituatie. Het noodnummer onthouden konden de bewoners vanaf de eerste keer. Toen ik vier maanden later terugkwam wisten ze dit ook nog goed. De handelingen die de bewoners moeten stellen om te telefoneren zijn niet gemakkelijk. Het is voor de bewoners niet evident om eerst het groene telefoontje in te drukken, dan het cijfer nul en vervolgens het noodnummer. Ik denk dat ze in een noodsituatie door de paniek de knoppen niet lang genoeg zullen indrukken. Hier is misschien een aanpassing voor nodig?

Ik kan dus concluderen dat de bewoners de correcte handelingen kunnen stellen, maar door de paniek kan het misgaan. Daarom raad ik mijn stageplaats aan om een nood-gsm te kopen waar er maar enkel op één knop gedruwd moet worden en er direct wordt doorverbinden met het noodnummer. Ik raad aan om de nood – gsm bij het stappenplan te leggen. Door de activiteiten kan ik stellen dat het hulp inschakelen bij Persoon M. en Persoon J. de buurman haalbaar is voor de bewoners. Het noodkaartje is een hulpmiddel om dit uit te voeren.

Ik ben na vier maanden teruggegaan naar mijn stageplaats om het nieuwe stappenplan en het noodkaartje uit te leggen aan de bewoners. Het gaf me een goed gevoel en zelfzeker dat ze nog zoveel wisten van de vorige activiteiten en ze het nieuwe stappenplan goed begrepen.

Voor de begeleiding kan ik concluderen dat het noodzakelijk is dat er een uitgebreid draaiboek aanwezig is over hoe te correct handelen in een noodsituatie. De begeleiding heeft nu iets om naar terug te grijpen als er een bewoner overlijdt.

6. BIBLIOGRAFIE

Website

Appletips. (2015). *Apple watch een telefoongesprek starten*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <https://www.appletips.nl/apple-watch-een-telefoongesprek-starten/>

Eduwiki. (2011). *Bestand: basismodel communicatie*. Geraadpleegd op 17 januari 2017 via https://www.leernetwerkeducatie.nl/mediawiki18/index.php?title=Bestand:Basismodel_comunicatie_actie_2.jpg

Encyclopedie. (z.j) *noodsituatie*. Geraadpleegd op 12 januari 2017 via <http://www.encyclo.nl/begrip/NOODSITUATIE>

Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken (z.j) *SOS 112*. Geraadpleegd op 17 januari via <http://www.112.be/>

Handboek internationalisering (z.j.) Een draaiboek: Een plan van aanpak een doe instrument. Geraadpleegd op 12 april 2017 via <http://www.handboek-internationalisering.be/nl/een-draaiboek-een-plan-van-aanpak-een-doe-instrument/>

KNVK. (2009). *Het opstellen van een draaiboek*. Geraadpleegd op 1 december via <http://www.knkv.nl/knkv-corporate/kennisbank/het-opstellen-van-een-draaiboek/>

Kvira. (2017). *Afbeelding 112*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <http://kvira.ge/306807>

Laschon, R. (z.j.) *Stockfoto - Ambulance cartoon tekening over white*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via https://nl.123rf.com/photo_20671390_ambulance-cartoon-tekening-over-white.html

Medicalfacts. (2016). *Zelfstandig na langdurige bewusteloosheid*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <http://www.medicalfacts.nl/2016/09/06/zelfstandig-langdurige-bewusteloosheid/>

Newfounders. (2015). *Wie zijn wij*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <http://newfounders.nl/wie-wij-zijn/>

Proximus (z.j.) *draadloze telefoon twist 352*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via https://www.proximus.be/nl/id_cb_twist352m/zelfstandigen-en-kleine-bedrijven/producten/toestellen-voor-zelfstandigen/cb-other-phones/twist-352.html

Pruijssers, A. (2015). *Multidimensional Diagnostics in Persons with Intellectual Disabilities: Evaluation of the Diagnostic Guideline for Anxiety and Challenging Behaviour*. Geraadpleegd op 27 maart 2017 via http://www.kennispleingehandicaptensector.nl/docs/KNP/KNP%20GS/Probleemgedrag/Sa_menvatting%20en%20discussie%20angst%20probleemgedrag.pdf

Publicdomainvectors. (z.j.) *Vector tekening van komische man teken profiel avatar*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <http://publicdomainvectors.org/nl/vrije-vectoren/Vector-tekening-van-komische-man-teken-profiel-avatar/17534.html>

Schoolplaten. (z.j.) *kleurplaat kop koffie*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via <https://www.schoolplaten.com/kleurplaat-kop-koffie-i22766.html>

Screla vzw. (2012). *Sclera pictogrammen*. geraadpleegd op 15 januari 2017 via <http://www.sclera.be/nl/vzw/home>

Troost (2017) *Trooste helpt*. Geraadpleegd op 20 november via <http://www.troost.nl/product/afscheid-nemen-is-niet-loslaten/>

Van Dale.(z.j.) *betekenis noodsituaties*. Geraadpleegd op 12 januari 2017 via <http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=noodsituaties&lang=nn>

Voedingswaardetabel.(z.j.) *voedingswaarde van koffie zwart*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via

<https://www.voedingswaardetabel.nl/voedingswaarde/voedingsmiddel/?id=720>

vzw Stijn. (2017) *vzw Stijn*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via

<http://www.stijn.be/index.php?LOC=STI>

Wat doe je. (z.j.) *wat doe je bij bewusteloosheid?*. Geraadpleegd op 3 november 2017 via

<http://www.watdoeje.nl/risico/bewusteloosheid>

Wikipedia. (2017). *Draaiboek*. Geraadpleegd op 30 januari 2017 via

<https://nl.wikipedia.org/wiki/Draaiboek>

Youtube. (2016) . 112 *Kidsfilm NL*. Geraadpleegd op 1 november 2017 via

<https://www.youtube.com/watch?v=Dhxbt5ya0qw>

Boeken

Anseel, F. (2010). *Effectief communiceren en samenwerken*. (1^{ste} druk). Gent: Academia Press.

Antony, M.& McCabe, R. (2005). *Geen paniek! 10 manieren om paniekaanvallen aan te pakken*. (1^{ste} druk). Nederland: uitgeverij Thema.

Baadsgaard, M., Wagner, P. (2003). *Inleiding in de gedragsmodificatie. Een basisboek voor groepsleiders, hulpverleners, begeleiders, leraren, ouders en studenten*. (4de druk). Baarn: uitgeverij H. Nelissen.

Boschman, M. (2005). *Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap*. (1^{ste} druk). Amsterdam: Boom uitgevers.

Degrieck, S.(2007). *En dan...en dan...? Tijd verhelderen voor mensen met autisme*. (4^{de} druk). Leuven: LannooCampus.

De Rijdt, C. (2007). *Werken met visualisaties*. (1^{ste} druk). Antwerpen-appeldoorn: Garant.

De Rijdt, C., Serrien,B.& Van Dam, C. (2014). *Praktijkboek voor oplossingsgericht werken & visualisaties bij mensen met een verstandelijke beperking*.(1^{ste} druk). Antwerpen-Appeldoorn: Maklu.

De Smet, P. (2011). *Telefoneren zonder aan het lijntje te houden*. (1^{ste} druk). Brugge: die Keure.

Claes, L., de Neve, L., Vangansbeke, T., Morisse, F., Jonckheere, B., Marrecau, J., ... Ronse, E., (2011). *Emotionele ontwikkeling bij mensen met een verstandelijke beperking*. (1^{ste} druk), Antwerpen-appeldoorn: Garant .

Devroe, E., Duchatelet, A., Ponsaers, P., Easton, M., Moor, L.G.& Wondergem;L. (2015). *Zicht op first responders, Handboek bij het beheer van evenementen en noodsituaties in Nederland en België*. (1^{ste} druk). Antwerpen- Appeldoorn: Maklu.

Došen, A. (2005). *Psychische stoornissen, probleemgedrag en verstandelijke beperking. Een integratieve benadering bij kinderen en volwassenen*.(eerste druk). Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Koot, N. (2008). *Met wie spreek ik? Werkboek telefoneren*. (1^{ste} druk). Bussum: Coutinho.

Kröber H.TH., Van Dongen, H. J., (2011). *Sociale inclusie succes- en faalfactoren*.(1^{ste} druk). Amsterdam: Boom uitgevers.

Rode kruis Vlaanderen. (2011) . *Help! Eerste hulp voor iedereen*. (1^{ste} druk). Aalst: Agora Uitgeverscentrum.

Verboven, P. (2012). *Psychosociale hulpverlening bij noodsituaties*. (1^{ste} druk). Brussel: uitgeverij Politea.

Verheijden, S., (2015). *Ik wil een pizza die met de brommer komt! Educatieve werkvormen voor mensen met een verstandelijke beperking.* (1^{ste} druk). Nederland: educatievewerkvormen.

Zonneveld, A., van Lakerveld, J., van der haar, S., Dekker- Regelink, M.& Rozendaal, J. (2014). *Oefenen als professie, handboek procesmanagement oefenen voor crisisbeheersing en rampenbestrijding.* (2^{de} druk). Antwerpen- Appeldoorn: Maklu.

Eindwerken

Saveyn B. (2010) *Zelfredzaamheid van burgers bij noodsituaties Zowel bij de voorbereiding als tijdens noodsituaties.* (Bachelorproef, Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen, België). Gedownload op 23 januari via http://depot.lias.be/delivery/DeliveryManagerServlet?dps_pid=IE1589227

Scheel, L., (2010). *PANIEK ALS ELKE SECONDE TELT Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniek doen in 112- alarmcentralegesprekken.* (Master Thesis, Universiteit Utrecht, Nederland). Gedownload op 25 januari via <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/45383>

Verberg N. (2009). *Alarmcentrale 112, wilt u Politie, Brandweer of Ambulance?’ Een conversatieanalytisch onderzoek naar de effectiviteit van de 1-1-2 meldtekst.* (Master Thesis, Universiteit Utrecht, Nederland). Gedownload op 21 januari via <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/35312>

Hembise, M. (2008). *Het hulpverlenersyndroom bij de begeleiding versus de zelfbepaling bij cliënten met een verstandelijke beperking.* (bachelorproef, Hogeschool Gent, België). Gedownload op 8 februari via https://scriptie.hogent.be/2007-2008/613_scriptie.pdf

Online tijdschrift artikel

Bekkema, N., de Veer, A. J.E., Hertogh, C. M.P.M., Francke, A.L., (2011). *Palliatieve zorg voor mensen met een verstandelijke beperking Onderzoek naar kenmerkende aspecten vanuit de perspectieven van nabestaanden, zorgverleners en leidinggevenden.* Geraadpleegd op 30 januari 2017 via https://www.researchgate.net/profile/Anke_Veer/publication/241849977_Palliatieve_zorg_voor_mensen_met_een_verstandelijke_beperking/links/00b7d53b5017974aff000000.pdf

De Widt, C., Koole, T. & van Berkum J. (2014). *Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten.* Utrecht University. 271-276. Gedownload op 24 januari 2017, van via <http://dspace.library.uu.nl/?sequence=1>

Cursussen

De Mets, L. (2016). Persoonlijkheidspsychologie. Vakgroep orthopedagogie Hogeschool Gent (2015-2016)

Document op een website

Bekkema, N., de Veer, A. J.E., Hertogh, C. M.P.M., Francke, A.L., (2011). *Palliatieve zorg voor mensen met een verstandelijke beperking Onderzoek naar kenmerkende aspecten vanuit de perspectieven van nabestaanden, zorgverleners en leidinggevenden.* Geraadpleegd op 30 januari 2017 via https://www.researchgate.net/profile/Anke_Veer/publication/241849977_Palliatieve_zorg_voor_mensen_met_een_verstandelijke_beperking/links/00b7d53b5017974aff000000.pdf

Interne bronnen

VZW. Nestors, (2017) *Draaiboek overlijden.* Heusden – Zolder

7. BIJLAGEN

Bijlage 1: Informed consent

Bijlage 2: Brochure sms in noodsituatie.

Bijlage 3: Appendix van de transcriptie symbolen.

Bijlage 4: Evolutie stappenplannen

Bijlage 5: Noodkaartje

Bijlage 6: Draaiboek overlijden

Bijlage 7: Checklist overlijden per bewoner

Bijlage 8: Activiteit één, telefoneren naar noodnummer in spelvorm.

Bijlage 9: Activiteit twee, memory-quiz voor één specifieke bewoner.

Bijlage 10: Activiteit drie, memory-quiz voor al de bewoners.

Bijlage 11: Activiteit vier, rollenspel telefoneren in een noodsituatie.

Bijlage 12: Activiteit vijf, muzikaal kerstpak rond telefoneren naar het noodnummer.

Bijlage 13: Activiteit zes, ganzenbord voor opfrissen van de kennis van de bewoners rond het leren omgaan in een noodsituatie.

bijlage 14: Activiteit zeven: memory met nieuw stappenplan.

Bijlage 1: Informed consent

Het organiseren van de activiteiten rond het leren omgaan in een noodsituatie heeft invloed op al de bewoners. Ik heb enkel mondelinge toestemming gevraagd aan de begeleiding en aan de bewoners. Ik liep stage in een woonvorm voor volwassenen met een verstandelijke beperking, ik ben niet vaak in contact gekomen met hun netwerk.

In mijn bachelorproef heb ik geen gebruik gemaakt van foto's waar de bewoners zelf opstaan. Er staan enkel foto's in van de materialen die ik gebruikte tijdens de activiteiten.

Daarnaast gebruik ik geen namen van de bewoners en begeleiding. Alles is anoniem en respectvol om het recht op privacy niet te schenden.

Bijlage 2: Brochure sms in noodsituatie

WERKING VAN HET SYSTEEM



INHOUD VAN DE 1^{ste} SMS

Waar?
Zeg zo nauwkeurig mogelijk waar u bent: adres, verdieping, station, richting van de autoweg.
Voorbeeld: thuis (Roodebeeklaan nr. 55, 3^{de} verdieping), NMBS-station (Namen perron 5), E40 richting Gent, ...

Wat is er gebeurd? Is er nog gevaar?
Ziekte, brand, diefstal, ongeval. Voorbeeld: verdrinking, ontploffing, bewusteloosheid, pijn op de borst, gewonden, aantal slachtoffers, wapens, geweld...

Wie?
Zeggen wie u bent.

AUTOMATISCH ANTWOORD
Maximaal één minuut later krijgt u een automatisch antwoord. Als u geen antwoord krijgt of als u **SMS01 niet aangekomen** krijgt, stuur dan dezelfde sms opnieuw.

BIJKOMENDE VRAGEN
Vaak zal de noodcentrale nog vragen stellen.

AUTOMATISCH ANTWOORD
Hulpdiensten verwittigd
Uw situatie zal met spoed behandeld worden. De hulpdiensten zorgen voor alles. Maak u geen zorgen en blijf kalm.

NOOD-SMS

Dienst voorbehouden aan **doven, slechthorenden** of personen met een **spraakstoornis**



Meer info of opmerkingen?

Bezoek de website www.112.be/nl/sms en bekijk het filmpje in VGT en via ondertiteling.

In samenwerking met:



Doven, slechthorenden of personen met een spraakstoornis kunnen **GRATIS contact opnemen met de noodcentrale per SMS**. Vraag dit zo snel mogelijk aan zodat u klaar bent in geval van nood!

HOE DE NOODNUMMERS ONTVANGEN?

1 Stuur "CONTACT" via

• E-MAIL

sms@ibz.fgov.be

• SMS

8842

0,00 €/verzonden/
ontvangen SMS ☆

2 U ontvangt de 2 specifieke nummers om nood-sms'en te sturen. Een nummer voor politiehulp. Een nummer voor medische hulp en de brandweer.



Als u de specifieke nummers opvraagt via SMS of e-mail, verklaart u daarmee **op erewoord dat u zelf niet in staat bent** om de noodoproepcentrales via een spraakoproep te contacteren. **Voor de andere mensen, blijft de spraakoproep het enige systeem.**

☆ Helpdesk: feedbacksms@ibz.fgov.be

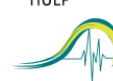
De verwerking van deze gegevens is onderworpen aan de bepalingen van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992.

DRINGENDE HULP NODIG?

• BRANDWEER



• MEDISCHE HULP



• POLITIE



GRATIS SMS-DIENST
24U/24-7D/7

BIJKOMENDE INFORMATIE

- De noodcentrale kent de GPS coördinaten van uw GSM niet. Deel steeds zo nauwkeurig mogelijk mee waar u bent.
- U kunt geen SMS sturen naar de Belgische specifieke nummers indien u in het buitenland bent
- Indien u **per ongeluk** een nood-SMS stuurt, dient u de noodcentrale te melden dat dit een **VERGISSING** is. Houd uw GSM bij de hand. De noodcentrale zal u antwoorden.
- U kunt geen MMS versturen. De noodcentrales zijn enkel bereikbaar via SMS.
- U moet een **Belgische SIM-kaart** hebben om een nood-SMS te kunnen sturen.
- Gebruik de SMS **enkel** voor **noodgevallen**. Gebruik deze nummers niet voor administratieve vragen.
- Test de noodnummers **niet**. De noodcentrale helpt **ALLEEN** mensen die echt in **gevaar** zijn. Mensen die de SMS gebruiken "om een grap uit te halen" riskeren gerechtelijk vervolgd te worden.

Heeft u een nood-SMS gestuurd? Aarzel dan niet om ons uw ervaringen en opmerkingen mee te delen op het e-mailadres: feedbacksms@ibz.fgov.be

Bijlage 3: Appendix van de transcriptie symbolen

Appendix: transcriptiesymbolen

.	Uiting is hoorbaar af, daling intonatie
,	Uiting is hoorbaar nog niet af, licht stijgende intonatie
?	Vragende intonatie
↑	Stijgende intonatie
↓	Dalende intonatie
<u>woord</u>	Nadruk op een woord of woorddeel
>woord<	Snellere uitspraak van een woord
<woord>	Langzamere uitspraak van een woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
WOORD	Hard uitgesproken woord
:	Geeft aan dat een woord wordt verlengd (e::h)
woo-	Zinsdeel of woord wordt plotseling afgebroken
.hh	Hoorbare inademing voordat er wordt gesproken
.pt	Smakkend geluidje voordat er wordt gesproken
(.)	Pauze van minder dan 0.3 seconden
(0.4)	Pauze van meer dan 0.3 seconden; getal geeft het aantal seconden aan
[]	Tegelijkertijd spreken
= =	Het naadloos op elkaar aansluiten van twee uitingen
(())	Opmerkingen of geluiden die niet in het transcript opgenomen kunnen worden
(woord)	Als iets niet (helemaal) wordt verstaan
(. . .)	Overslaan van een stuk tekst
Huuuuuh/	
huhuh	Hoorbaar huilen
.skuh	Droge snik
.shih	Natte snik
W(hh)oord	Inademing binnen woord
˘woord˘	Woord wordt met een trillende stem uitgesproken

Bijlage 4: Evolutie stappenplannen

Bijlage 4.1: Stappenplan organisatie 112

NOODGEVAL?
Bij snel dreigende gevaren, bel de lokale politie, brandweer of de ambulance.

Bel, gratis en 24/7

112
brandweer, ambulance & politie

Enkel politie nodig?
In België bel je beter naar 101.

Geef de juiste informatie door...

- 1 Haak niet in, blijf aan de lijn tot je geholpen wordt.
- 2 Blijf rustig en spreek duidelijk.
- 3 Geef de juiste locatie, het soort noodgeval en het aantal gewonden door.

... aan de operator

provincieel georganiseerd
21 noodcentrales

nodeloze oproepen
6.000.000 oproepen/jaar

totaal van
1200 personeelsleden

streven naar
<10 seconden opneemtijd

www.112.be .be

Bijlage 4.2 :Stappenplan één



Stappenplan noodsituatie



	<p>Iemand in nood</p>
	<p>Blijf rustig</p>
	<p>Bel 112</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Wie ben je? • Waar ben je? • <i>'t Vlot in Tervant</i> • Wat is er gebeurd? • Zijn er gewonden? 	<p>Wat - Waar</p>
	<p>Hulp komt eraan</p>
	<p>Hulp vragen bij Maria of bij buurman Johan</p>

Noodgeval



Adres: Pastoor Grausstraat 7

Paal

Bedenkingen stappenplan:

Mijn eerste stappenplan is niet zo goed omdat er gebruik wordt gemaakt van tekeningen/afbeeldingen met tekst, dit is verwarrend voor de doelgroep. Bij nader inzien heb ik ook mijn bedenking of de betekenis van de afbeelding in de bovenhoeken met een kruis door wel duidelijk zijn voor de bewoners. Kunnen ze hieruit wel afleiden dat er niet voor de grap naar 112 mag gebeld worden?

Ik heb in mijn andere stappenplannen de stap "blijf rustig" weg gelaten. In een noodsituatie gaan de bewoners er niet aan denken om rustig te blijven. Dit is voor mezelf al erg moeilijk. Ik heb de afbeelding van 112 aangepast aan de werking van de telefoon. Omdat er eerst op het groene telefoontje gedrukt moet worden, vervolgens moet er een nul ingetoetst worden om een buitenlijn te krijgen.

Het is belangrijk om een stappenplan af te stemmen op het communicatieniveau. Daarom heb ik volgende stappenplannen nog opgesteld.

Bijlage 4.3: Aangepaste versie stappenplan één

Stappenplan noodsituatie

<p>Iemand in nood</p>	
<p>Hulp inschakelen</p>	 
<p>Bel  0112</p>	
<p>Wat – Waar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie ben je? • Waar ben je? <i>'t Vlot in Tervant</i> <i>Adres: Pastoor Grausstraat 7</i> <i>Paal</i> • Wat is er gebeurd? Zijn er gewonden?
<p>Hulp komt eraan</p>	

Bijlage 4.4: Stappenplan foto's

Stappenplan noodsituatie



Noodkaart
HELP!
Er is een noodgeval in 't Vlot.

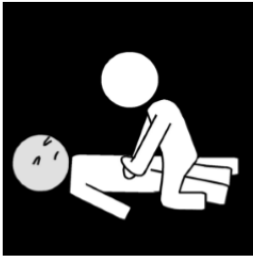


Noodkaart
HELP!
Er is een noodgeval in 't Vlot.



Bijlage 4.5: Stappenplan picto's

Stappenplan noodsituatie



Bijlage 4.6: Stappenplan enkel woorden

Stappenplan noodsituatie

Iemand is in nood

Ga hulp vragen bij
Maria



Ga hulp vragen bij
Johan de buurman



Neem de
telefoon

Druk op het groene
telefoontje, 0, 112



Wie – wat waar?

- Wie ben je?
- Waar ben je?
't Vlot in Tervant
- Wat is er gebeurd?
- Zijn er gewonden?

Hulp komt eraan

Bijlage 5: Noodkaartje

Noodkaart

HELP!

Er is een noodgeval in 't Vlot.



Bijlage 6: Draaiboek overlijden

Draaiboek Overlijden



Inhoud

<u>A. Wanneer de bewoner in Mijn stageplaats sterft?</u>	71
<u>1. Hoe en wie verwittigen?</u>	71
<u>Verdere stappen</u>	71
<u>2. Het opbaren van het lichaam van de overleden bewoner?</u>	71
<u>3. Verzorging van het lichaam van de overleden bewoner?</u>	72
<u>4. Gesprek met de familie door de zorgconsulent en teamcoach</u>	72
<u>5. Opvang</u>	72
<u>6. Persoonlijk afscheid</u>	72
<u>7. Praktische organisatie</u>	72
<u>8. Overlijdensbericht</u>	73
<u>9. Opstellen van de gebedswake en de afscheidsviering</u>	74
<u>10. Bloemenstukken en kransen</u>	74
<u>11. Herdenkingsviering</u>	75
<u>12. Administratie na de begrafenis (gebeurt door de zorgconsulent)</u>	75
<u>13. Nagesprek met de familie</u>	75
<u>B. Wanneer de bewoner in het ziekenhuis sterft?</u>	75
<u>1. Hoe en wie verwittigen?</u>	75
<u>Verdere stappen</u>	76
<u>2. Het opbaren van het lichaam van de overleden bewoner</u>	76
<u>3. Verzorging van het lichaam van de overleden bewoner</u>	76
<u>4. Gesprek met de familie door de zorgconsulent en teamcoach</u>	76
<u>5. Praktische organisatie</u>	77
<u>6. Overlijdensbericht verspreiden</u>	77
<u>7. Opstellen van de gebedswake en de afscheidsviering</u>	78
<u>8. Bloemstukken en kransen</u>	79
<u>9. Herdenkingsviering</u>	79
<u>10. Administratie na de begrafenis</u>	79
<u>11. Nagesprek met de familie</u>	79

A. Wanneer de bewoner in de organisatie sterft?

1. Hoe en wie verwittigen?

1.1. Verwittigen van de teamcoach

We verwittigen de teamcoach (Persoon K: 04XX/XX.XX.XX).

1.2 Verwittigen van de permanentie

Je belt altijd eerst de permanentie. (zie blad van de permanentie)

1.3. Verwittigen van de voogd

Indien de voogd niet aanwezig is als de bewoner sterft, brengt de teamcoach hen onmiddellijk telefonisch op de hoogte.

1.4. Verwittigen van de dokter

Nadien verwittigen we de dokter: Persoon A.

- Groepspraktijk: 011/XX.XX.XX(enkel op weekdays tussen 9u - 19u30)
- Wachtdienst door de week: 011/XX.XX.XX (19u00-8u00)
- Wachtdienst weekends: 011/XX.XX.XX(19u-8u)
- Gsm Persoon A.: 04XX/XX.XX.XX

Hij/zij dient een overlijdensakte in te vullen (dient niet onmiddellijk te komen, hij kan toch niet meer helpen). Dit is nodig voor de aangifte van het overlijden op het gemeentehuis waar de bewoner woont.

1.5. Wie verder verwittigen

De teamcoach kijkt samen met de begeleiding wie we verder verwittigen:

- Betreffende zorgconsulent (Persoon X, Persoon Z. of Persoon of Persoon V.)
- Leefgroep personeel
- Ander personeel (BAC, ZAC, Idee ... naargelang nodig)
- Verantwoordelijke Bezigheidstehuis (Persoon O.: 04XX/XX.XX.XX)
- Huishoudelijke hulp (Persoon Y.: 011/43.29.91)

ZIE PERSOONLIJKE CHECKLIST PER BEWONER

Verdere stappen

2. Het opbaren van het lichaam van de overleden bewoner?

De bewoner wordt best in zijn eigen bed gelegd.

Er wordt een serene sfeer gecreëerd. Er wordt een kruisje, wijwater, een palmtakje en kaarsjes bij de overleden bewoner geplaatst. De mogelijkheid bestaat om aan de pastoor te vragen of hij dit wil meenemen.

De zorgconsulent en de teamcoach onderneemt verdere stappen in samenspraak met het personeel. Dan zal gekeken worden wanneer er een moment van begroeting is met bewoners en personeel van de leefgroep en de andere personeelsleden.

3. Verzorging van het lichaam van de overleden bewoner?

Er wordt in samenspraak met de voogd beslist waar het lichaam wordt opgebaard, en wie in staat voor de verzorging van het lichaam. Dit kan zijn de familie, de begrafenisondernemer, het leefgroep personeel. Het is een vrije keuze van het leefgroep personeel om deze taak op zich te nemen.

Het verzorgen van het lichaam van een overledene maakt een deel uit van het verwerkingsproces.

4. Gesprek met de familie door de zorgconsulent en teamcoach

Eerst is er de emotionele opvang, dan wordt er info gegeven over hoe het overlijden gebeurd is.

De familie wordt opgevangen door de zorgconsulent en de teamcoach, eventueel wordt er opvang of vervanging voorzien voor de andere bewoners. Iemand van het personeel zal de familie vergezellen bij het begroeten. Op een later tijdstip zou er mogelijk een passend gebedsmoment kunnen ingelast worden in de leefgroep samen met familie, bewoners en personeel.

5. Opvang

Het personeel ondersteunt de familie. Het is in deze fase ook belangrijk dat de personeelsleden opvang krijgt en steun heeft. Indien nodig kan er hulp worden ingeroepen van externe diensten. Het personeel zorgt voor de emotionele opvang van de bewoners.

6. Persoonlijk afscheid

Geef de familie voldoende tijd om afscheid te nemen. Vraag ook of ze wensen alleen te zijn met hun overleden familielid. Na de familie moet er ook de gelegenheid zijn zodat de andere personen om afscheid te kunnen nemen van de bewoner. Dit gebeurt discreet en sereen.

7. Praktische organisatie

Met de familie moet ook heel wat besproken worden (zie volgende punten). Dit zal gebeuren onder leiding van de zorgconsulenten en de teamcoach.

7.1 Begrafenisondernemer

De begrafenisondernemer wordt door de familie gekozen. Meestal kiest de familie voor een begrafenisondernemer van de gemeente waar de bewoner gedomicilieerd is of waar de familie woont.

Begrafenisondernemer voor regio Paal/ Beringen:

- Begrafenisondernemer C. : 011/XX.XX.XX

Begrafenisondernemers in regio Heusden-Zolder:

- Begrafenisondernemer B.: 011/XX.XX.XX
- Begrafenisondernemer W.: 011/XX.XX.XX

7.2 Documenten voor de begrafenisondernemer.

- Overlijdensverklaring van de dokter + een extra attest bij crematie.
- Identiteitskaart van de bewoner.

De begrafenisondernemer dient binnen de 24 uur het overlijden aan te geven op de gemeente waar de betrokkene overleden is.

7.3 Praktische afspraken met de begrafenisondernemer.

- Dit gebeurt door de familie eventueel samen met de zorgconsulent en de teamcoach
- Plaats, uur van gebedswake
- Plaats, uur van begrafenis en misviering
- Wie de begrafenisdienst gaat doen
- Waar de bewoner begraven wordt
- Overlijdensbrief (aantal)
- Gebedsprentje (aantal)
- Koffietafel (geen verplichting)

8. Overlijdensbericht

We overhandigen onderstaande lijst aan de ouders of familie die een overlijdensbericht op prijs zouden stellen.

- Vrijwilligers van de leefgroep
- Het personeel
- De directie
- Alle ouders van de leefgroep
- Pater J./ Persoon W.
- Andere leefgroepen
- Huishoudelijke hulp
- Zorgconsulenten

8.1 Overlijden bekendmaken in de organisatie

Onthaal 't organisatie:

Op het tafeltje in de wachtruimte bij de receptie wordt een foto geplaatst van de overleden persoon met een vaasje bloemen, kaarsjes en een briefje met naam, geboortedatum en overlijdensdatum van de overleden bewoner.

Herdenkingshoek:

In de living plaatsen we op het tafeltje een foto van de overleden persoon en een kaars. Hier kunnen we ook een schriftje bijleggen waarin de bewoners kunnen tekenen voor de overledene.

Weyerkeswijzer:

In de Weyerkeswijzer (volgend op de overlijdensdatum) wordt een herdenkingstekst van de overleden bewoner opgenomen. Deze tekst wordt door de leefgroep gemaakt (zou eventueel dezelfde tekst kunnen zijn als die van de uitvaartplechtigheid).

9. Opstellen van de gebedswake en de afscheidsviering

In de meeste situaties zullen de gebedswake en de afscheidsviering door de parochiepastoor opgesteld worden.

De meeste families appreciëren dat er door de leefgroep een persoonlijke tekst wordt gemaakt of dat de lievelingsmuziek van de overleden bewoner wordt gedraaid.

Een tekstje voor op het gebedsprentje kan eventueel ook aan de leefgroep gevraagd worden. De zorgconsulent bespreekt dit met de familie. Indien er een tekst wordt voorgelezen door het personeel kan men best contact opnemen met de parochiepastoor.

Het tijdstip of moment van voorlezen in de afscheidsviering moet besproken worden.

Telefoonnummer pastoor Tervant : 04XX/XX.XX.XX

Indien de familie wenst kan de leefgroep helpen om de viering mee uit te werken. Hiervoor zal extra hulp gevraagd worden aan de leefgroep. Er kan altijd extra ondersteuning zijn van de pastorale werkgroep, InZoom. Spreek op voorhand af wie naar de begrafenis zal gaan. Bij de pastorale werkgroep is er altijd een standaard gebedswake die kan gebruikt worden.

9.1 Aanwezigheid van personeel op de gebedswake en afscheidsviering.

Op de beide momenten wordt er vervanging gezocht voor de leefgroep zodat alle personeelsleden kunnen aanwezig zijn (Indien niet alle bewoners in de mogelijkheid zijn om mee te gaan).

10. Bloemenstukken en kransen

De zorgconsulent en de teamcoach zorgen voor een bloemstuk met de vermelding "Vanwege bewoners, personeel en directie. Het bedrag dat aan een bloemstuk mag besteed worden is 50 euro. De factuur hiervan mag achteraf op de boekhouding binnengebracht worden.

Dit bloemstuk wordt het best besteld bij de begrafenisondernemer die de hele uitvaart gaat verzorgen.

De leefgroep zorgt zelf voor een bloemstuk of krans. +/- 35€. (prijs in team bespreken) Waar deze besteld wordt, bepaalt de leefgroep zelf (zou eventueel kunnen afgesproken worden met de zorgconsulent). Hier dient ook het gepaste lint voor worden voorzien.

11. Herdenkingsviering

De eerste zondag van november zal er in het therapiegebouw in Zolder een herdenkingsviering gehouden worden voor al de bewoners die overleden zijn. De families van de overleden bewoners zullen hierop uitgenodigd worden.

Na de viering zal er de mogelijkheid zijn om samen een tas koffie te drinken.

Geboortedatum en overlijdensdatum van de overleden bewoner doorgeven aan Ann Lemmens. Dit is nodig voor het maken van een houten herdenkingskruis.

12. Administratie na de begrafenis (gebeurt door de zorgconsulent)

- Alle officiële instanties inlichten van het overlijden (VF, Federale overheid, Ziekenfonds, evt kinderbijslag fonds)
- Rouwfonds opnemen met Persoon I.
- Afrekening van de organisatie.
- Tussenkost van de mutualiteit in de begrafenis kosten. (attest vragen aan de begrafenisondernemer).

13. Nagesprek met de familie

Hier kunnen de voorgaande punten opgenomen worden. Er dient verder ook besproken te worden wat er met de persoonlijke spullen van de overleden bewoner dient te gebeuren. Bespreek dit pas na de begrafenis.

Het is belangrijk dat de zorg van deze taken rustig gebeurt. Zonder opdringerigheid en respect voor de situatie van de familie en het personeel.

Na de begrafenis stellen de ouders een bezoek vaak op prijs. Spreek dit af met de zorgconsulent.

B. Wanneer de bewoner in het ziekenhuis sterft?

1. Hoe en wie verwittigen?

1.1 Verwittigen van de teamcoach

Meestal belt het ziekenhuis naar de leefgroep met de mededeling dat de bewoner overleden is. Het ziekenhuis belt zelf naar de familie om het overlijden mee te delen. Wanneer je zelf aanwezig bent in het ziekenhuis verwittig je de verpleegkundigen, zij doen dan de rest. Nadat je als leefgroep op de hoogte bent, bel je direct naar de zorgconsulent en de teamcoach.

De teamcoach en de zorgconsulent nemen dan verder contact op met de betrokken familie om verdere regelingen te treffen en verwittigen de dokter.

1.2 Verwittigen van andere personen

Samen met de zorgconsulent en de teamcoach wordt afgesproken wie welke personen verwittigt.

- Het leefgroep personeel
- Ander personeel (BAC, ZAC, Idee... naargelang nodig)
- Verantwoordelijke Bezigheidstehuis
- Huishoudelijke hulp
- Nachtdienst
- Pedagoog

ZIE PERSOONLIJKE CHECKLIST PER BEWONER

Verdere stappen

2 .Het opbaren van het lichaam van de overleden bewoner

Het opbaren van het lichaam gebeurt door de familie gekozen begrafenisondernemer. Wanneer de gekozen begrafenisondernemer ver van het ziekenhuis gelegen, is het soms gemakkelijker om de overleden bewoner voor een korte periode in het ziekenhuis op te baren. De kostprijs in het mortuarium is ongeveer 30 euro/dag. Er zijn dan geen begroetingsfaciliteiten voorzien, dit moet dan afgesproken worden met de begrafenisondernemer. Bewoners en personeel kunnen hier dan afscheid nemen.

Er moet nagevraagd worden wat de kostprijs is om de overledene 1 dag in het ziekenhuis op te baren. Maak concrete afspraken met de begrafenisondernemer. De zorgconsulent en de teamcoach zullen dit opnemen met de familie, het ziekenhuis en de begrafenisondernemer.

3. Verzorging van het lichaam van de overleden bewoner

De verzorging van het lichaam van de overleden bewoner gebeurt door verpleegkundigen van het ziekenhuis.

4. Gesprek met de familie door de zorgconsulent en de teamcoach

Eerst is er de emotionele opvang, dan wordt er info gegeven over hoe het sterven gebeurt is.

De familie wordt opgevangen door de zorgconsulent en iemand van de leefgroep, eventueel wordt er opvang of vervanging voorzien voor de andere bewoners. Iemand van het personeel zal de familie vergezellen bij het begroeten. Op een later tijdstip zou er mogelijk een passend gebedsmoment kunnen ingelast worden in de leefgroep samen met de familie, bewoners en personeel.

5. Praktische organisatie

5.1 Begrafenisondernemer

Deze wordt door de familie gekozen. Meestal kiest de familie voor een begrafenisondernemer van de gemeente waar de bewoner gedomicilieerd is of waar de familie woont.

Begrafenisondernemer voor regio Paal/ Beringen:

- Begrafenisondernemer C.: 011/XX.XX.XX

Begrafenisondernemers in regio Heusden-Zolder:

- Begrafenisondernemer B.: 011/XX.XX.XX
- Begrafenisondernemer W.: 011/53.64.59

5.2 Documenten voor de begrafenisondernemer.

- Overlijdensverklaring van de dokter
- Identiteitskaart van de bewoner

De begrafenisondernemer dient binnen de 24 uur het overlijden aan te geven op de gemeente waar de betrokkene overleden is.

5.3 Praktische afspraken met de begrafenisondernemer.

Dit gebeurt door de familie eventueel samen met de zorgconsulent en de teamcoach

- Plaats, uur van gebedswake
- Plaats, uur van begrafenis en misviering
- Wie de begrafenisdienst gaat doen
- Waar de bewoner begraven wordt?
- Opstellen overlijdensbericht
- Overlijdensbrief (aantal)
- Gebedsprentje (aantal)
- Koffietafel (geen verplichting)

6. Overlijdensbericht verspreiden

We overhandigen onderstaande lijst aan de ouders/ familie die een overlijdensbericht op prijs zouden stellen.

- Vrijwilligers van de leefgroep
- Het personeel
- De directie
- Alle ouders van de leefgroep
- Pater J./ Persoon W.
- Andere leefgroepen
- Huishoudelijke hulp
- Zorgconsulenten

6.1 Overlijden bekendmaken in de organisatie

Onthaal organisatie:

Op het tafeltje in de wachtruimte voor aan de receptie wordt een foto geplaatst van de overleden persoon met een vaasje bloemen, kaarsjes en een briefje met naam, geboortedatum en overlijdensdatum van de overleden bewoner.

Herdenkingshoek:

In de living plaatsen we op het tafeltje een foto van de overleden persoon en een kaars. Hier kunnen we ook een schriftje bijleggen waarin de bewoners kunnen tekenen voor de overledene.

Weyerkeswijzer:

In de Weyerkeswijzer (volgend op de overlijdensdatum) wordt een herdenkingstekst van de overleden bewoner opgenomen. Deze tekst wordt door de leefgroep gemaakt (zou eventueel dezelfde tekst kunnen zijn als die van de uitvaartplechtigheid).

7. Opstellen van de gebedswake en de afscheidsviering

In de meeste situaties zullen de gebedswake en de afscheidsviering door de parochiepastoor opgesteld worden. De meeste families appreciëren dat er door de leefgroep een persoonlijke tekst wordt gemaakt of dat de lievelingsmuziek van de overleden bewoner wordt gedraaid. Een tekstje voor op het gebedsprentje kan eventueel ook aan de leefgroep gevraagd worden. De zorgconsulent bespreekt dit met de familie. Indien er een tekst wordt voorgelezen door het personeel kan men best contact opnemen met de parochiepastoor. Het tijdstip of moment van voorlezen in de afscheidsviering moet vooraf besproken worden.

Telefoonnummer pastoor Tervant : 04XX/XX.XX.XX

Indien de familie wenst kan de leefgroep helpen om de viering mee uit te werken. Hiervoor zal extra hulp gevraagd worden aan de leefgroep. Er kan altijd extra ondersteuning zijn van de pastorale werkgroep. Spreek op voorhand af wie naar de begrafenis zal gaan. Bij de pastorale werkgroep is er altijd een standaard gebedswake die kan gebruikt worden.

Er is ook de mogelijkheid om een gebedswake in de kapel van het ziekenhuis te laten doorgaan. Deze is gratis ter beschikking voor maximaal 45 personen. Dan moet er voor een eigen muziekinstallatie gezorgd worden. Hiervoor moet je contact opnemen met de pastorale medewerkster van het ziekenhuis. Persoon J. 04XX/XX.XX.XX of met Persoon Q.

7.1 Aanwezigheid van het personeel op de gebedswake en uitvaartdienst.

Op de beide momenten wordt er vervanging gezocht voor de leefgroep zodat alle personeelsleden kunnen aanwezig zijn. Er moet besproken worden welke bewoners mee gaan naar de diensten.

8. Bloemstukken en kransen

De zorgconsulent en de teamcoach zorgen voor een bloemstuk met de vermelding "Vanwege bewoners, personeel en directie. Het bedrag dat aan een bloemstuk mag besteed worden is 50 euro. De factuur hiervan mag achteraf op de boekhouding binnengebracht worden.

Dit bloemstuk wordt het best besteld bij de begrafenisondernemer die de hele uitvaart gaat verzorgen.

De leefgroep zorgt zelf voor een bloemstuk of krans. +/- 35€ (prijs in team bespreken) Waar deze besteld wordt, bepaalt de leefgroep zelf (zou eventueel kunnen afgesproken worden met de zorgconsulent). Hier dient ook het gepaste lint voor worden voorzien.

9. Herdenkingsviering

De eerste zondag van november zal er in het therapiegebouw in Zolder een herdenking viering gehouden worden voor al de bewoners die overleden zijn. De families van de overleden bewoners zullen hierop uitgenodigd worden.

Na de viering zal er de mogelijkheid zijn om samen een tas koffie te drinken.

Geboortedatum en overlijdensdatum van de overleden bewoner doorgeven aan Persoon T. Ann Lemmens. Dit is nodig voor het maken van een houten herdenkingskruis.

10. Administratie na de begrafenis

- Alle officiële instanties inlichten van het overlijden (VF, Federale overheid, Ziekenfonds, evt kinderbijslag fonds)
- Rouwfonds opnemen met Persoon I.
- Afrekening van de organisatie.
- Tussenkost van de mutualiteit in de begrafenis kosten. (attest vragen aan de begrafenisondernemer).

11. Nagesprek met de familie

Hier kunnen de voorgaande punten opgenomen worden. Er dient verder ook besproken te worden wat er met de persoonlijke spullen van de overleden bewoner dient te gebeuren. Bespreek dit pas na de begrafenis.

Het is belangrijk dat de zorg van deze taken rustig gebeurt. Zonder opdringerigheid en respect voor de situatie van de familie en het personeel. Na de begrafenis stellen de ouders een bezoek vaak op prijs. Spreek dit af met de zorgconsulent.

Bron: Draaiboek Bezigheidstehuis Nestors

Vzw Stijn

Bijlage 7: Checklist overlijden per bewoner

Checklist bij overlijden: Persoon L.

1	Permanentie	Zie permanentielijst
2	Dokter bellen	Groepspraktijk: 011/XX.XX.XX Gsm Persoon A.: 04XX/XX.XX.XX
3	Voogd contacteren	Persoon C.: 04XX/XX.XX.XX
4	Teamcoach	Persoon K: 04XX/XX.XX.XX
5	Zorgconsulent bellen	Persoon X.: 04XX/XX.XX.XX
6	Leefgroep personeel	<ul style="list-style-type: none">• Persoon F.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon B: 04XX/XX.XX.XX• Persoon I.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon N.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon R.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon H.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon S.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon G.: 04XX/XX.XX.XX• Persoon M.: 04XX/XX.XX.XX
7	Ander personeel	<ul style="list-style-type: none">• Stagiair van dat jaar in de horizon (zie dienst lijst)• Vzw Variant• AML chauffeur• Onthaalmoeder• Dagcentrum BAC
9	Verantwoordelijke bezigheidstehuis	Persoon O.: 04XX/XX.XX.XX
10	Huishoudelijke hulp	Persoon Y: 011/XX.XX.XX
12	Pedagoog	Persoon E: 04XX/XX.XX.XX Persoon P: 04XX/XX.XX.XX

Bijlage 8: Activiteit één, telefoneren naar een noodnummer in spelvorm

Mijn verwachting:

- Ik verwacht dat ze weten waar ze naartoe moeten telefoneren in een noodsituatie.
- Ik verwacht dat de bewoners er bewust van zijn dat ze niet zomaar of voor de grap naar 112 kunnen telefoneren.
- Ik verwacht niet dat elke bewoner gaat deelnemen omdat iedereen zijn eigen dagelijkse activiteiten nog heeft.
- Iedereen die wil kan deelnemen, er is voldoende spel materiaal.

Duur & plaats:

De activiteit zal 45 minuten duren en zal doorgaan aan de eettafel. De kortfilm zullen de bewoners kijken in de zetel in de woonkamer.

Vorbereiding:

Ik was eerst van plan op de bewonersvergadering te vertellen wat ik hen ga bijleren. Maar na overleg met de begeleiding werd besloten dit toch niet te doen. Hierdoor ging ik de bewoners misschien onnodig paniek bezorgen.

Introductie van het spel:

Ik heb het spelbord en alles wat erbij hoort vooraf klaargezet. Om 19 uur laat ik de bewoners naar beneden komen. Ik nodig ze uit in de zetel te gaan zitten en vertel hun dat ik ze vandaag ga leren telefoneren in geval van nood.

Ik leg dit uit met een voorbeeld dat een begeleidster struikelt over een bananenschil en bewusteloos is. Het is dan belangrijk dat we onze begeleidster kunnen helpen. Ik vertel dat ik hen vandaag ga leren om levens te redden en mensen te helpen. We kijken samen naar een kortfilm van twee minuten. Ik heb bewust gekozen voor een kort fragment, zodat ze tot het einde aandachtig kunnen zijn. Het is een 'Rap-lied en ze mogen het refrein meezingen. Ik heb het refrein op een groot papier geschreven.

De bewoners weten nog niks over wat ze in een noodsituatie moeten doen. Door het filmpje hebben ze de belangrijkste informatie al op een leuke manier gekregen. Het liedje is ook een geheugensteuntje om het refrein makkelijk te onthouden.

Start van het spel:

Na de kortfilm nodig ik al de bewoners uit om naar de tafel te komen, daar ligt het groot spelbord klaar. Ik heb een groot spelbord gemaakt, een groot blanco stappenplan dat ze zelf mogen invullen en een klein stappenplan dat ze na het spel kunnen ophangen bij de telefoon.

Iedere deelnemer heeft een eigen pion, een eigen 'nep gsm' en vier zakjes met kaartjes in. Ze gooien om de beurt met de dobbelsteen. Het is een pion met het hoofd van een Schlagerzanger. Dit zijn hun idolen van het Schlagerfestival dat ik vorig jaar heb georganiseerd. Dat was een groot succes en ik kan ze hiermee motiveren.

Het spelbord is opgedeeld in verschillende vakjes met elk een cijfer en een kleur. Deze komen overeen met de vier zakjes. Op deze manier is het heel visueel en gemakkelijk voor de bewoners om te zien welk zakje ze nodig hebben bij welk vakje. In het zakje zitten de verschillende keuzes waaruit ze kunnen kiezen om hun antwoord te geven.

Iedere keer mogen ze een andere afbeelding hangen op het stappenplan. De bewoner die op het vakje is gekomen, mag na het geven van het juiste antwoord de afbeelding op het stappenplan plaatsen. Aan de achterkant van de gsm plakt een wasknijper. Als ze het juiste antwoord weten mogen ze deze onder de wasknijper plaatsen.

Het is allemaal heel visueel. Het stappenplan wordt doorheen het spel gebruikt, al de antwoorden in de zakjes zijn afbeeldingen. In het zakje zitten de juiste antwoorden. Het grote en kleine stappenplan zijn met afbeeldingen. Dit is heel belangrijk voor de doelgroep. Omdat ze niet allemaal over de vaardigheid beschikken dat ze kunnen lezen.

Betekenis spelbord:

Rood vak nummer één:

Ik ga hen bij dit vak leren wie hen kan helpen in een noodsituatie. Ze krijgen telkens een grappige casus waarbij een begeleidster in nood is. Zij moeten me vertellen bij wie ze dan hulp kunnen vragen. In hun zakje met nummer één, zitten antwoordopties in. Wat volgens hen het juiste antwoord is, hangen ze op de achterkant van de gsm.
Wie kan ons helpen als....

- Een begeleidster verslikt zich in een lekkere chocoladepraline en is even bewusteloos.
- Een begeleidster struikelt over iemand zijn/haar pantoffel en is even bewusteloos.
- Een begeleidster glijdt uit over een bananenschil en is even bewusteloos.
- Een begeleidster loopt per ongeluk tegen de deur en is even bewusteloos.
- Een begeleidster verbrandt haar hand en door het zien van de blaar op haar hand, valt ze op de grond en is even bewusteloos.
- Een begeleidster schuift uit door een natte badkamervloer, hierdoor valt ze op haar rug en is even bewusteloos.

Het correcte antwoord:

De afbeelding van de ambulance.

Groen vak nummer twee:

Bij dit vak ga ik de bewoners het nummer leren waarnaar ze moeten bellen. In het zakje met nummer twee zitten verschillende nummers waar ze naartoe kunnen bellen.

Antwoordopties:

- 112
- 221
- 111

Correcte antwoord:

112

Als er iemand opnieuw op het vak komt met nummer 2 dan moeten ze niet opnieuw het nummer op hun gsm duwen maar dan gaan we allemaal samen iedere keer het refrein van het liedje zingen. Zodat iedereen het kan onthouden. Ik zing zelf ook mee.

Geel vak nummer drie:

Bij dit vak ga ik ze duidelijk maken dat je niet naar het nummer 112 moet bellen om een grapje uit te halen. Dit ga ik doen door een grappig uitbeeldspel. De persoon die op het vak is gekomen krijgt van mij iets wat hij moet uitbeelden en de rest moet raden wat er wordt uitgebeeld.

Ik zeg hen op het einde nog eens duidelijk dat het echt heel belangrijk is dat ze dat niet doen, want anders komt de politie en krijgt die persoon een fikse boete.

Blauw vak nummer vier:

Bij dit vak ga ik ze leren wat belangrijk is om aan de telefoon te zeggen als je belt naar 112. Dit ga ik doen door in het zakje opties van antwoorden te steken waaruit ze kunnen kiezen.

Er zijn meerdere antwoorden juist. Het juiste antwoord moeten ze weer achter de wasknijper steken op de gsm.

Antwoordopties:

- Waar je bent: naam en adres van de voorziening.
- Wie je bent.
- Wat er gebeurd is.
- Of er gewonden zijn.
- Wat je gegeten hebt.
- Wat je vandaag op tv ging kijken.
- Wat je vandaag allemaal gedaan hebt.

Correcte antwoorden:

- Wie je bent.
- Waar je bent.
- Wat er gebeurd is.
- Of er gewonden zijn.

Oranje vak nummer vijf:

Bij dit vak ga ik ze leren dat ze best rustig praten en niet in paniek geraken. Ik ga verschillende versies opnemen, deze ga ik aan hen laten horen. Zij moeten me dan vertellen of ik het juist zeg in deze situaties.

- Opname één: Waar voor de grap een pizza wordt besteld.
- Opname twee: Correcte opnamen.
- Opname drie: Waar het adres niet wordt verteld.
- Opname vier: Waar veel paniek is.

Stappenplan

Ik vertel hen op vooraf hoeveel antwoorden er juist zijn. Als ze het allemaal juist hebben dan mag de persoon die op dat vakje staat, op het grote blanco stappenplan, de afbeelding hangen.

Einde

Het spel is pas gedaan als één pion bij de finish is. Als het spel gedaan is, leg ik nog eens kort het stappenplan uit met hun inbreng. Ik maak aan de bewoners duidelijk waar ik het kleine stappenplan ophang. Ik bedank iedereen nog eens voor zijn actieve deelname en geef aan iedereen een diploma.

Verloop

We hebben het spel gespeeld voor de televisieserie Familie begon. Het spel heeft zoals voorspeld 45 minuten geduurd. Het spel is goed verlopen. Er hebben 4 bewoners van de 6 deelgenomen aan het spel. Één bewoner heeft niet deelgenomen omdat er voetbal op tv was en de andere bewoner omdat ze haar wekelijkse uitstap naar het café had. Hier heb ik begrip voor. Ik dwing niemand om mee te spelen met het spel.

Ze waren allemaal heel enthousiast. De kortfilm was goed want door het 'Rap-liedje' konden ze het nummer 112 onthouden. Ze waren het cijfer heel de avond aan het herhalen. Iedereen begreep het spel. Ze waren tijdens het spel heel aandachtig.

Kortfilm :Songtekst rap lied:

112 Kidsfilm

Dit is het verhaal van de slimme kid Fred
Er gebeurde iets heel erg, maar hij heeft een leven gered
Hij zat te chillen voor TV en hoorde plots een luide klap
Zijn mama op de grond – oeps het was geen grap

Fred zag het meteen - mama was er slecht aan toe
Niet paniekeren, niet flippen, hij wist wat hij moest doen
Hij nam de telefoon, het juiste nummer wist hij al
Hij belde één één twee voor een noodgeval

Bel 112
Bel 112
Wil je hulp van een vriend, bel dan 112

Bel 112
Bel 112
Wil je levens redden bel dan 112

Is je vriend gewond, is er iets ergs aan de hand,
Is er een ongeval of zit je pa in een brand?
Kan niemand je helpen en zit je in de puree
Neem dan direct de telefoon en bel dan 112

1+1 = 2 zo raak je't nooit meer kwijt
Op elke 'foon of gsm, het nummer werkt altijd
Laat even bellen, de operator zal er direct zijn.
Haak niet in, ga niet weg, blijf gewoon aan de lijn

Bel 112
112
Wil je hulp van een vriend, bel dan 112

Bel 112
112
Wil je hulp van een vriend, bel dan 112

Bel 112
Bel 112
Dan komt er hulp en alles wordt ok

De operator, da's een toffe meid of een toffe vent
Vertel hem eerst en vooral waar je ergens bent
Waar ben je nu en waar is het gebeurd
In welke straat in welke stad en in welke buurt

Leg dan het noodgeval uit - wat is er fout gegaan?
Was er een ongeval of is er brand ontstaan?
Hoeveel mensen zijn gewond, dat mag je niet vergeten
Je ma, je pa, een vriend? Dat moeten we ook weten.

Spelpion



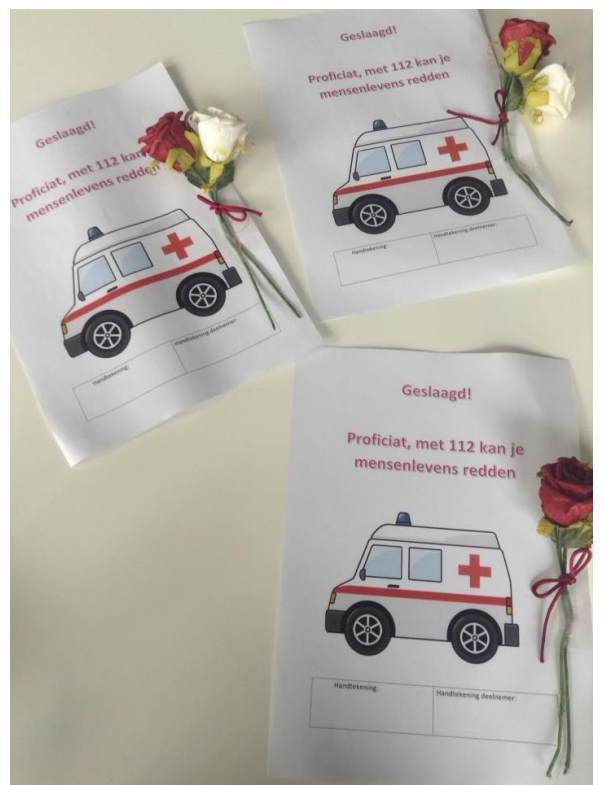
Spelbord



Spel zakjes



Diploma's



Bijlage 9: Activiteit twee, memoryquiz voor één specifieke bewoner

Mijn verwachting:

- Ik verwacht dat Person H. alles goed kan onthouden.
- Ik verwacht dat Persoon H. een beetje paniek gaat voelen.
- Ik verwacht dat Persoon H. alles al snel onder de knie heeft.

Duur & plaats:

De activiteit zal 45 minuten duren en zal doorgaan aan de eettafel.

Vorbereiding:

Persoon H. kan door de week moeilijk deelnemen aan een activiteit want ze gaat vaak met haar papa s 'avonds een koffie drinken en de andere dagen is ze op café. Ze is enkel vrij in het weekend. Ik ga op een zaterdag met haar een spel spelen rond leren telefoneren. Zij was geïnteresseerd in het stappenplan. Ik had aan haar gevraagd of ze in het weekend wilde samen zitten, zodat ik met haar ook een activiteit kan doen. Hier ging ze mee akkoord.

Ik speel met haar een ander spel omdat ik denk dat het eerste spel dat ik met de andere bewoners gespeeld heb, een te laag niveau heeft voor haar, waardoor het niet interessant is en geen uitdaging is voor haar. Ik ga haar eerst een introductie geven waarom het zo belangrijk is dat ze leert om te telefoneren. Ik zeg haar dat ze zich zeker geen zorgen hoeft te maken, want Persoon H. is een persoon die snel in paniek is. Vervolgens overloop ik met haar het stappenplan en leer haar welke toetsen je op de telefoon moet indrukken om te telefoneren.

Vervolgens speel ik met haar het spel memory. Het is een memory met quizvragen. Ik knip al de vragen uit en stop deze in de quiz-zak. Iedere keer als iemand twee dezelfde heeft gevonden mag de persoon een quizvraag nemen uit de quiz-zak. Dus als ik een match heb moet ik ook op een vraag antwoorden. Ik vind het belangrijk dat ik meedoe. Door mijn antwoorden kan ze ook bijleren. Dit heb ik ook gedaan om mezelf kwetsbaar op te stellen. Dit heeft effect op de bewoners. Als iemand de vraag juist heeft, mag die op het grote stappenplan de afbeelding ervan hangen.

Ik vraag aan het einde of er nog onduidelijkheden zijn. We overlopen samen nog eens het stappenplan en ik stel haar gerust dat we dit gewoon preventief doen. Geruststelling is heel belangrijk voor haar.

Verloop:

Ik had het spel voorbereid voor één bewoner, Persoon H., omdat zij door de week nooit kan deelnemen aan de activiteiten rond leren omgaan in een noodsituatie, maar ze toch geïnteresseerd is in het stappenplan. Tijdens de uitleg waren er nog twee andere bewoners die ook geïnteresseerd waren om mee te spelen. Namelijk Persoon N., zij had al deelgenomen aan de eerste activiteit rond leren telefoneren, en Persoon E., hij had nog geen ervaring.

Ik was niet voorbereid op de andere twee bewoners. Het spel had een redelijk hoog niveau omdat Persoon H. kan lezen en de andere bewoners niet. Het was dus minder visueel. Persoon H., de persoon voor wie ik het spel had voorbereid was heel goed in het oplossen van de quizvragen. Ze had het allemaal heel snel begrepen, ze kende en begreep aan het einde van het spel het stappenplan.

Bijlage 10: Activiteit drie, memoryquiz voor al de bewoners

Verwachtingen:

- Ik verwacht dat de bewoners het adres kunnen onthouden.
- Ik verwacht dat de bewoners het noodnummer correct kunnen intoetsen.
- Ik verwacht dat ze weten wanneer men naar het noodnummer mag bellen.
- Ik verwacht dat al de bewoners er bewust van zijn bij wie ze in de buurt terecht kunnen voor hulp.

Duur & plaats:

De activiteit zal 60 minuten duren en zal doorgaan aan de eettafel in de keuken.

Vorbereiding:

Ik ga de memory die ik al gespeeld heb aanpassen aan de evaluatie van de vorige activiteit. Ik ga enkel gebruik maken van quizvragen, zonder de spraakopnames en bij moeilijke quizvragen gaan er antwoordopties bij vermeld staan. Dit is nodig voor sommige bewoners. Het spel dat ik met een bewoner individueel heb gespeeld, ga ik nu met verschillende bewoners spelen. Ik heb al eens een memoryspel gespeeld met de bewoners en dit deden ze graag.

Ik ga eerst met de bewoners het stappenplan nog eens overlopen om alles op te frissen en hun kennis nog eens te testen. Hierdoor kan ik ook zien wat ze onthouden hebben van het vorige spel. Ik ga vragen stellen zodat het interactief is. Ik ga hen uitleggen hoe de telefoon werkt, omdat het nogal ingewikkeld is. Men moet eerst op het groene telefoontje duwen, dan op de nul en dan pas het nummer 112 induwen. Het stappenplan wordt ook op de tafel gelegd als hulpmiddel.

Als er iemand een match heeft gevonden, mag hij een quizvraag nemen uit het zakje. Als men deze juist heeft oplost, mag men zoals vorige keer nog eens iets op het grote stappenplan hangen. Ik speel zelf ook mee met het spel. Wanneer ik twee dezelfde heb vraag ik aan de bewoners om me te helpen om de vraag op te lossen.

Verloop:

Het spel was goed verlopen. Iedereen had tijdens het spel plezier. We hebben het jammer genoeg niet kunnen uitspelen omdat het bedtijd was. De bewoners wilden het spel pas spelen na het bezoek van de dokter, hierdoor konden we pas laat starten.

De memory was redelijk moeilijk, omdat het 50 kaartjes waren. Dit was een beetje te veel voor hen. Persoon P. kon het spel wel goed. Niet iedere bewoner had een match kunnen vinden door het tijdsgebrek. Er was één bewoner, met veel dezelfde kaarten. Er waren twee bewoners zonder gelijke kaarten.

Persoon H. met wie ik het spel al had gespeeld, is tijdens het spel komen kijken. Dit was leuk. Als ik twee dezelfde kaarten had, mochten ze samen mijn quizvraag oplossen. Voordat we aan het spel begonnen, had ik aan iedere bewoner nog eens gevraagd wat ze nog wisten van het vorige spel. Hierna had ik samen met hun nog eens het stappenplan overlopen. Aan het einde van het spel had ik met de bewoners nog een kleine evaluatie gehouden, om te horen wat zij van het spel vonden.

Quiz vragen

- 1: Wat moet je zeker zeggen als je belt naar 112?
- 2: Welk nummer moet je bellen in een noodsituatie?
3. Het noodnummer op de telefoon induwen.
- 4.. Wat mag je zeker niet doen want dan krijg je een boete?
5. Naar wie kan je gaan in de buurt voor hulp?
6. Wat moet je proberen te voorkomen?
7. Wanneer moet je naar 112 bellen?
 - Als ik een pizza wil bestellen.
 - Als ik een ambulance nodig heb omdat er bijvoorbeeld iemand gewond is.
 - Als ik een verhaaltje wil vertellen over het avondeten.
8. Wanneer mag je inhaken als je belt naar het nummer 112.
 - Als de operator van de noodcentrale zegt dat je mag inhaken.
 - Ik mag inhaken wanneer ik dat wil.
 - Ik mag inhaken zodra ik het adres heb gegeven.
9. Wat moet je zeggen al je naar het noodnummer 112 belt?
 - Wie je bent, waar je bent, wat er gebeurd is, hoeveel gewonden er zijn.
 - Wat je lievelingskleur is.
 - Wat je vandaag gegeten hebt.

10. wat is het adres?

Correcte antwoorden

1. Wie je bent, waar je bent, wat er gebeurd is, hoeveel gewonden er zijn.
2. 112
3. Eerst het groene telefoontje indrukken, vervolgens de nul, dan het noodnummer 112.
4. Voor de grap naar het noodnummer telefoneren.
5. Persoon M. en Persoon J.
6. Paniek
7. Als ik een ambulance nodig heb omdat er bijvoorbeeld iemand gewond is.
8. Als de operator van de noodcentrale zegt dat je mag inhaken.
9. Wie je bent, waar je bent, wat er gebeurd is, hoeveel gewonden er zijn.

Bijlage 11: Activiteit vier, rollenspel: telefoneren in een noodsituatie

Mijn verwachtingen:

- Ik verwacht dat het niet allemaal vlot zal verlopen.
- Ze gaan het moeilijk vinden om de juiste zaken aan de telefoon te zeggen. Sommige bewoners gaan dit kunnen, maar andere niet.
- Ik verwacht dat het nummer induwen goed gaat voor de meeste bewoners.
- Ik verwacht dat elke bewoner weet waar ze naartoe kunnen gaan in de buurt voor hulp.

Duur & plaats:

De activiteit zal 45 minuten duren en zal doorgaan in de living en in de keuken.

Vorbereiding:

Ik ga voor we aan de activiteit beginnen het stappenplan nog eens overlopen om het op te frissen. Samen overlopen we nog eens wat er aan de telefoon gezegd moet worden.

Ik ga hen nog eens uitleggen hoe de telefoon werkt. Namelijk: eerst op de groene telefoon duwen dan op de nul, vervolgens 112 intoetsen. Ik ga de telefoon eens laten rondgaan zodat iedereen de knoppen eens kan indrukken. Ik vertel hen nog eens duidelijk dat het belangrijk is om rustig te blijven.

Start rollenspel:

Ieder mag om de beurt een keer de begeleidster zijn die bewusteloos is. Ze mogen dan om de beurt een situatiekaartje trekken uit de zak. De andere bewoners mogen om de beurt trekken uit de zak welke rol zij mogen spelen. Dit is ofwel bellen naar het noodnummer: 112 ofwel hulp halen bij Persoon M. de cafébazin of Persoon J. de buurman.

Ik leg hen uit dat wie naar Persoon M. en Persoon J. moet gaan, naar de deur mag lopen en doen alsof ze hen gaan halen. Als er een persoon is die niets heeft mag die de beller helpen bellen naar het noodnummer. De beller mag aan het bureau gaan bellen met het stappenplan voor zich.

Ze krijgen allemaal een naamplaatje voor welke rol ze hebben. Dit bordje hangt rond hun nek. Bij elk naamplaatje is er een afbeelding om het visueel te maken. Ze mogen allemaal elke rol eens spelen. Ik speel de operator en vertel hen wat te doen.

Verloop:

De activiteit heeft 45 minuten geduurd. Er hebben drie bewoners deelgenomen, één bewoner voelde zich niet goed dus zij heeft gekeken en gelachen tijdens de activiteit. Het was leuk dat ze er wel bij was.

Ze begrepen het spel allemaal heel goed. Het was positief dat we samen het stappenplan nog eens overlopen hadden. Hierdoor hebben we de informatie nog eens opgefrist. Iedere bewoner wilde graag zijn eigen persoonlijke begeleidster spelen. Iedereen heeft elke rol eens gespeeld. Het was leuk dat ze afwisselden met elkaar. Ze vonden het allemaal leuk als ze de rol kregen dat ze mochten bellen naar het noodnummer.

Aan het einde wilden ze het graag eens voordoen aan de begeleidster die op dat moment op dienst stond. Het was leuk dat ze er zo enthousiast over waren. Ik gaf hen complimenten en bevestigde dat ze het bellen heel goed deden.

Casussen:

- Een begeleidster verslikt zich in een lekkere chocoladepraline en even is bewusteloos.
- Een begeleidster struikelt over iemand zijn/haar pantoffel en even is bewusteloos.
- Een begeleidster glijdt uit over een bananenschil en even is bewusteloos.
- Een begeleidster loopt per ongeluk tegen de deur en is even bewusteloos.
- Een begeleidster verbrandt haar hand, door het zien van de blaas op haar hand op valt ze de grond en is even bewusteloos.
- Een begeleidster schuift uit door een natte vloer van het poetsen, hierdoor valt ze op haar rug en is even bewusteloos.

naamkaartjes

- Iemand die naar Persoon M. gaat.
- Iemand die naar Persoon J. de buurman gaat.
- Iemand die telefoneert naar het noodnummer.
- Iemand die de begeleidster speelt.

Bijlage 12: Activiteit vijf, muzikaal kerstpak rond het telefoneren naar het noodnummer

Verwachtingen

- Ik verwacht dat niet al de bewoners gaan weten waar Persoon J. de buurman woont.
- Ik verwacht dat ze gaan weten wat ze tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. de cafébazin moeten zeggen.
- Ik verwacht dat iedereen het nummer kan intoetsen.
- Ik verwacht dat het voor Persoon N. nog altijd moeilijk is om te weten wat ze moet zeggen aan de telefoon.

Duur & plaats

De activiteit zal 45 minuten duren en zal plaatsvinden in de living.

Vorbereiding

Ik ga eerst het stappenplan nog eens interactief overlopen. Ik ga de bewoners uitleggen waar Persoon J. de buurman woont en wat belangrijk is dat ze moeten zeggen tegen Persoon J. de buurman en Persoon M. de cafébazin als ze hulp willen.

Ik ga hen uitleggen dat we het muzikaal kerstpak gaan spelen omdat het bijna kerst is. Het kerstpak wordt doorgegeven op muziek van een kerst-cd van een bewoner. Wanneer de muziek stopt, mag degene die het pak heeft één inpakpapier eraf halen en de vraag of opdracht die erop staat oplossen. Als de opdracht is dat ze het nummer in de telefoon moeten indrukken, mag iedereen dit eens doen van mij en laat ik de telefoon eens rondgaan.

In het kerstpak zitten gelukskoekjes met voor iedereen een wens. Ik moedig hen veel aan en als ze het antwoord op de vraag niet meer weten geef ik tips of mogen ze elkaar helpen.

Verloop

Er hebben vier bewoners meegespeeld met het spel. Ik vond het leuk dat Persoon H. ook nog eens mee deed aan een activiteit. Eén bewoner speelde niet mee want ze wilde tv kijken. Ze was de hele tijd aan het kijken en aan het lachen. Uiteindelijk heeft ze toch meegespeeld met het spel. Ze vonden het allemaal heel leuk om te spelen en waren luid aan het lachen.

Ik kreeg het einde van het spel applaus van de begeleidster en van de bewoners. Het was leuk dat de er een wens in zat, deze was moeilijk verwoord maar ik paste ze voor iedereen persoonlijk aan. Ik heb de muziek bewust stopgezet om iedereen eens aan de beurt te laten komen om een vraag op te lossen. Ze zeiden zelf tijdens het spel dat ze het leuk vonden om te spelen. Persoon L. en Persoon H. konden de vragen zelf lezen op het kerstpakket. De vragen van de andere bewoners las Persoon L. voor. Ik moedigde hen veel aan om het antwoord op de vragen zoeken en gaf ook complimenten als ze de vraag juist beantwoordden. We hebben een paar vragen overgeslagen zoals de casus voordoen omdat we de tijd er niet voor hadden.

Vragen:

1. Waar woont Persoon J. de buurman?
2. Wat moet je zeggen tegen Persoon J. de buurman als je om hulp gaat vragen?
3. Wat moet je zeggen tegen Persoon M. de cafébazin als je hulp gaat vragen?
4. Speel het eens na: een begeleidster is tegen de deur gelopen en is bewusteloos.

5. Welk nummer moet je bellen in een noodsituatie?
6. Waar hangt het stappenplan van 112?
7. Wat moet je zeker zeggen als je belt naar 112?
8. Het noodnummer op de telefoon induwen.
9. Wat mag je zeker niet doen want dan krijg je een boete?
10. Naar wie kan je gaan in de buurt voor hulp?
11. Wat moet je proberen te voorkomen?
12. Wat is het adres?

Correcte antwoorden

1. In het grote witte huis tegenover het huis van mijn stage plaats.
2. Dat er hulp nodig is, en het noodkaartje tonen.
3. Dat er hulp nodig is, en het noodkaartje tonen.
4. /
5. 112
6. Bij het bureau.
7. Wie je bent, waar je bent, wat er gebeurd is, hoeveel gewonden er zijn.
8. Eerst het groene telefoontje intoetsen, vervolgens de nul, dan het noodnummer 112.
9. Voor de grap telefoneren naar het noodnummer.
10. Persoon M. en Persoon J.
11. Paniek
12. Adres van mijn stage plaats.

Bijlage 13: Activiteit zes, ganzenbord om de kennis van de bewoners rond het leren omgaan in een noodsituatie op te frissen.

Verwachting:

- Ik verwacht dat de bewoners door eerst het stappenplan grondig te overlopen de antwoorden op de vragen zullen weten.
- Ik verwacht dat nog niet elke bewoner gaat kunnen antwoorden op de vraag wat ze moeten zeggen aan de telefoon.
- Ik verwacht dat het spel één keer per jaar wordt gespeeld op een bewonersvergadering.

Plaats & duur:

De activiteit zal 45 minuten duren en zal plaatsvinden aan de keukentafel.

Vorbereiding:

Ik ga het bordspel aan mijn stageplaats bezorgen en hen vragen om het spel tijdens een bewonersvergadering te spelen. Dit is om hun kennis nog eens op te frissen. Het spel is de verbetering van al de spelen samen. Ik heb het compact gemaakt. Ik ga duidelijke spelregels maken voor de begeleidster die het spel met hen speelt.

Het is een ganzenbord, op het spelbord zijn er nu ook lege vakken. Het zijn dezelfde spelpionnen die ik bij mijn eerste spel heb gebruikt. Het is belangrijk vooraleer aan het spel te beginnen het stappenplan een te overlopen.

Vragen per gekleurd vak

Roze vak: Wat moet je zeggen als je belt naar 112?

Blauw vak: Welk nummer moet je bellen in een noodsituatie?

Oranje vak: Wat mag je zeker niet doen want dan krijg je een boete?

Geel vak: Naar wie kan je gaan in de buurt voor hulp?

Spelregels

Benodigdheden:

- Spelpionnen
- Bordspel
- Dobbelsteen
- Stappenplan

Verloop:

1. Overloop eerst samen met de bewoners het stappenplan.
Het stappenplan moet tijdens het hele spel zichtbaar zijn voor de bewoners.
2. Iedereen heeft een eigen spelpion en begint bij start.
3. De bewoner die het hoogste aantal ogen met de dobbelsteen gooit, mag starten.
4. Komt men op een gekleurd vak dan moet men een vraag oplossen.

5. Als men de vraag juist heeft mag men een stapje vooruit. Heeft men de vraag fout dan moet de pion een stap achteruit.
6. Wie als eerste aan het einde van het spelbord is, wint.

Bijlage: Handleiding vragen:

Roze vak: Wat moet je zeggen als je belt naar 112?

Blauw vak: Wat is het adres?

Oranje vak: Welk nummer moet je bellen in een noodsituatie?

Geel vak: Wat mag je zeker niet doen want dan krijg je een boete?

Groen vak: Naar wie kan je gaan in de buurt voor hulp?

- Antwoorden vragen:

Rood vak:

- Wie ben je?
- Waar ben je?
- Wat is er gebeurd?
- Zijn er gewonden?

Paars vak: adres voorziening

Oranje vak: 112

Geel vak: Bellen voor de grap

Groen vak: Persoon M. de cafébazin en Persoon J. de buurman



Bijlage 14 Activiteit zeven: Memory met nieuw stappenplan

Verwachting:

- Ik verwacht dat na vier maanden de bewoners het noodnummer nog weten.
- Ik verwacht dat ze nog wisten bij wie ze in de buurt konden gaan voor hulp.
- Ik verwacht dat de bewoners die het konden nog weten wat ze aan de telefoon moeten zeggen in het noodsituatie.
- Ik verwacht dat ze snel begrijpen waarvan ze het noodkaartje moeten gebruiken.
- Ik verwacht dat de bewoners het nieuw stappenplan goed begrijpen.

Plaats & duur:

Het memory spel zal 45 minuten duren en gaat door aan de keukentafel.

Vorbereiding:

Ik ga de bewoners eerst het noodkaartje en het nieuwe stappenplan rustig uitleggen. Pas wanneer ze alles goed begrijpen ga ik met het spel starten.

Ik test de bewoners op voorhand ook in verband met wat ze allemaal onthouden hebben van de vorige activiteiten.

Als een persoon twee dezelfde kaarten heeft, moet de persoon uitleggen waar het kaartje voor staat. Als de persoon het niet meer weet, help ik of de andere bewoners. Het stappenplan blijft op tafel liggen gedurende heel het spel, zodat de bewoners ernaar kunnen kijken.

Verloop:

Al de bewoners die aan de vorige activiteiten hadden deelgenomen hebben opnieuw meegespeeld. Dit was heel leuk. Persoon H. moest vertrekken, maar heeft toch nog even geluisterd naar de uitleg van het nieuwe stappenplan en naar het noodkaartje. Het was leuk dat er ze toch even bij kwam zitten tot de uitleg gedaan was. Zij is de persoon die alles goed kan onthouden, dus voor mij was het wel belangrijk dat ze het stappenplan en het noodkaartje begreep.

Er was één bewoner die eerst niet meedeed met het spel maar meekeek. Uiteindelijk heeft ze toch nog deelgenomen. De bewoners waren heel enthousiast tijdens het spelen van het spel. Het was heel toevallig dat al de bewoners evenveel dezelfde kaartjes hadden gevonden. Dus iedereen had evenveel keer kunnen uitleggen wat er op het memorykaartje stond.

De bewoners begrepen het nieuw stappenplan heel goed. Ze wisten al snel waarvoor de pictogrammen staan. Het noodkaartje was voor hen ook heel duidelijk. Na de activiteit heb ik aan de bewoners gevraagd of alles duidelijk was. Iedereen begreep alles goed en ze hadden geen vragen meer voor me. Ik heb samen met de bewoners het vorig stappenplan weggedaan en heb samen het nieuwe stappenplan opgehangen op dezelfde plaats.