

Een virtueel praatcafé dementie: een handleiding

Een aanvulling op het draaiboek praatcafé dementie



Tekst: Herman Wauters en Hilde De Weerd

ECD Orion ism PGN & Inloophuis Dementie Mechelen 't moNument

Met dank aan Jurn Verschraegen, directeur *Expertisecentrum Dementie Vlaanderen*

Inhoud

1. Voorwoord
2. Doelstelling
3. Doelpubliek
4. Voorbereiding
5. Verloop
6. Nazorg
7. Frequentie
8. Locatie
9. Taken en verantwoordelijkheden
10. Functies van verantwoordelijkheden
11. Financiering
12. Bekendmaking en communicatie
13. Specifieke aandachtspunten

1. Voorwoord

Half maart 2020 werd Vlaanderen in een ‘soft’-lock-down geplaatst omwille van de coronacrisis. Voor velen een nog nooit geziene gezondheidscrisis. Covid-19 ontlokte een pandemie die deed terugdenken aan een gelijkaardige periode van aan het begin van de vorige eeuw - exact 100 jaar geleden - in de volksmond de ‘crisis van de Spaanse griep’ genoemd.

De verschillende coronamaatregelen die werden genomen verplichtte iedereen ertoe om tijdelijk niet meer samen te komen in groep, maar enkel te vertoeven in een zogenaamde bubbel, lees ‘gezin’. Enkel noodzakelijke verplaatsingen, diensten en boodschappen waren toegestaan met het bewaren van de nodige afstand van anderhalve meter, het verplicht hoesten in de elleboog, een doorgedreven handhygiëne en het dragen van een mondkapje als de afstand niet bewaard kon worden. Begin mei werden geleidelijk de beperkingen versoepeld maar het ‘groepsgebeuren’ voor volwassenen was nog niet aan de orde. De regels voor “social distance (fysieke afstand)” e.a. bleven overeind en zullen dat tot nader order blijven, zolang er geen vaccin is.

Dit betekende voor al de praatcafés dementie in Vlaanderen dat hun programma’s werden geannuleerd. Tegelijkertijd ontstond er bij de organisatoren de vraag hoe ze mantelzorgers van personen met dementie kunnen blijven ondersteunen. Professionele hulpverleners die niet rechtstreeks in de zorg actief waren, werkten de eerste weken van thuis uit en leerden het medium kennen van of videobellen of videoconferentie. Dit resulteerde voor velen in het “nieuwe normaal” om te vergaderen en te overleggen. Schoorvoetend ontstond het idee om dit ook toe te passen om mantelzorgers bij elkaar te brengen en te ondersteunen. Het betekende de start van het ‘virtueel praatcafé dementie’.

Een ‘virtueel praatcafé dementie’ kan evenwel nooit een praatcafé “in levende lijve” vervangen maar betekent wel een nieuwe mogelijkheid om mantelzorgers te ondersteunen en de zorg voor personen met dementie bespreekbaar te maken. Het kan zelfs in de toekomst complementair werken en mee deel uitmaken van de programmatie. Voor mantelzorgers van mensen met dementie die anders niet naar een praatcafé kunnen komen omwille van de partner die nog thuiswoont, wordt het plots wél mogelijk om live informatie te kunnen ontvangen.

Vermits een videoconferentie anders is dan ‘lijfelijk’ samenkomen, zijn een aantal aandachtspunten en afspraken nodig voor een vlot verloop. Met de bevindingen van de eerste experimenten schreven we deze handleiding voor iedereen die deze nieuwe uitdaging wil aangaan.

Het draaiboek ‘praatcafé dementie’ diende als basis. We raden aan ook aan dit eerst door te nemen. Deze handleiding is een aanvulling.

2. Doelstelling

Het virtueel praatcafé dementie verschilt in doelstelling **niet** met een praatcafé dat in levende lijve wordt gehouden. Samenvattend:

- Doorbreken van het taboe en bespreekbaar maken van dementie.
- Op een laagdrempelige wijze de aanwezigen informeren over bepaalde aspecten van dementie.
- Delen van ervaringen, tips doorgeven, emoties delen, wederzijdse erkenning = lotgenoot zijn.
- Erkenning geven aan de zorglast van families en mantelzorgers

- Betrokkenen met elkaar in contact brengen, eventuele uitbouw van plaatselijke familiegroepen (Alzheimer Liga Vlaanderen).
- De persoon met dementie en zijn omgeving (familie) dichterbij elkaar brengen door inzicht te verwerven in zijn denk- en leefwereld.
- Leren aanvoelen van noden en behoeften die er nog zijn in de informatiestroom en ondersteuningsmogelijkheden.
- Eventuele signaalfunctie naar de overheid toe (via het regionale expertisecentrum dementie).
- Bieden van ruime interactiemogelijkheden tussen gastspreker en publiek. Informatiemateriaal (folders, brochures, ..) ter beschikking stellen.
- Verbeteren van de kwaliteit van de zorg die mantelzorgers thuis en in het woonzorgcentrum opnemen

3. Doelpubliek

Het praatcafé dementie is in eerste instantie een bijeenkomst voor familieleden van mensen met dementie. Professionele hulpverleners kunnen aanwezig zijn, maar dienen zich er bewust van te zijn dat het praatcafé geen vormingsmoment is. Ze komen naar het virtueel praatcafé vanuit persoonlijke betrokkenheid of omdat ze één of meerdere mantelzorgers begeleiden. Zij kunnen tevens op een informele manier hun praktijkervaring doorgeven en mogelijk aanvullende antwoorden bieden op de vele vragen van familieleden en mantelzorgers. Het virtueel praatcafé reikt evenmin aanwezigheidsattesten uit. De nadruk moet blijven liggen op mantelzorgers/familieleden.

De organisatie van het 'virtueel praatcafé dementie' blijft in handen van de initiatiefnemers van het praatcafé dementie van de gemeente of streek. Meestal wordt dit opgevolgd door een stuurgroep, samengesteld uit verschillende zorgpartners en voorgezeten door een zogenaamde 'trekker'. Onderling dienen er bepaalde afspraken gemaakt te worden, die je terugvindt in de omschrijving van de verschillende taken.

Het regionaal expertisecentrum dementie neemt doorgaans deel aan deze stuurgroep en ondersteunt, adviseert en neemt eveneens taken op waar nodig en/of wenselijk.

4. Voorbereiding

Een goede voorbereiding waarborgt een vlot verloop van het virtueel praatcafé.

Enkele belangrijke aandachtspunten met betrekking tot het virtueel karakter:

- Melden op de aankondiging dat inschrijven belangrijk is om een link te krijgen en zo te kunnen deelnemen.
- Afspreken met de gastspreker betreffende het aantal deelnemers.
- Bij inschrijving een mail sturen. Hierin staat:
 - welke dag men de link doorgemailed krijgt om deel te nemen
 - het verzoek om 20 minuten op voorhand in te loggen
 - aanwijzingen om deel te nemen:
 - Vermelden met welk digitaal forum je gaat werken vb Praatbox, Teams, Zoom, Hangouts,...
 - Indien** je via praatbox.be werkt, dan logt men best in via de browser Google Chrome of Firefox.
 - Inloggegevens checken: met welke naam men wil inloggen
 - het advies om even de camera en micro op laptop of computer vooraf te testen
 - afspraken rond uitzetten van micro en / of camera



- de telefoonnummer van de moderator om problemen op te vangen bij het inloggen.
- dat men de mogelijkheid heeft het virtueel praatcafé anoniem te volgen door de camera uit te zetten.
- Met sprekers en moderator een half uur vooraf afspreken om beeld en geluid te checken.

5. Verloop

Een goed verloop van een virtueel praatcafé bestaat uit vier blokken: inloggen van de deelnemers, verwelkoming, uiteenzetting en afsluiting

5.1 Inloggen deelnemers

Het is aangewezen om 20 minuten voor de start de deelnemers te laten aanmelden. Zo gebeurt het ook in het échte praatcafé, bij een glas. De naam van de moderator en de spreker(s) moeten zeker op scherm worden weergegeven. Zo worden ze vlug teruggevonden tussen de anderen in het mozaïek. Bij het aanmelden zorgt de moderator voor een persoonlijk welkom van de deelnemer(s). Er wordt gevraagd of de afspraken, die in de mail werden vermeld, duidelijk zijn. Eventueel worden ze herhaald. De moderator ziet toe of de naam van de deelnemer zichtbaar is. Zo niet vraagt hij/zij om dit in te stellen. Als men zich niet kenbaar wil maken, is dit vooraf gemeld aan de organisator. Als alles in orde is vraagt de moderator om het nog even geluid en beeld af te zetten tot de verwelkoming start.

5.2 Verwelkoming

Nadat iedereen aanwezig is, verwelkomt de moderator alle aanwezigen. Hij/zij vernoemt de aanwezige professionele medewerkers van de werkgroep praatcafé dementie met hun functie en de organisatie/voorziening waar ze werkzaam zijn. Zij houden zich op de achtergrond door hun camera en micro uit te zetten. Ze komen enkel tussen als het hun gevraagd wordt door de moderator of één van de aanwezigen. Of ze komen tussen voor een bemerking of aanvulling door handopsteking en krijgen dan toestemming om te spreken door de moderator. Ook als de camera uit staat kan men een hand opsteken. De moderator verloopt de afspraken om het praatcafé vlot te laten verlopen: De micro's worden uitgezet om storende achtergrondgeluiden te vermijden.

Als de deelnemer een vraag wil stellen of een opmerking wil maken steekt hij/zij zijn hand op (apart icoon) en de moderator nodigt hem/haar uit om te spreken. Hij/zij zet zijn micro aan en nadat de vraag of bemerking gesteld is onmiddellijk terug uit. Daarnaast kan men ook een vraag stellen of een opmerking maken via de chatfunctie.

Indien er zwarte vakken verschijnen omdat de camera uit staat, vermeldt de moderator dat mensen anoniem kunnen deelnemen. Ze hebben evenwel toelating en/of de link gekregen en zijn dus gekend bij de organisator. Dit is van belang om de veiligheid van de deelnemers te garanderen.

De moderator licht de functie van het beeldmozaïek toe. Het mozaïek kan omgeschakeld worden naar één beeld, met name naar diegene die aan het woord is. Op die manier kan men de spreker beter volgen.

Indien er storingen zijn, kan men dit best onmiddellijk aangeven, dus nog voor de uiteenzetting start.

Tenslotte overloopt de moderator het programma, stelt de spreker voor en herhaalt nogmaals de afspraken rond micro en camera. Bij een groot aantal deelnemers kan men de camera terug laten uitzetten na aanmelding. Dit bevordert de beeld- en geluidskwaliteit.

5.3 Uiteenzetting

De moderator geeft het woord aan de spreker. Hij/zij spreekt maximaal 30 minuten. Er kan een powerpoint presentatie gebruikt worden die de spreker deelt met zijn publiek. Het tonen van een slagzin/citaat, een beeld of een schema kan ondersteunend werken.

Na de uiteenzetting gaat de moderator of een externe interviewer in gesprek met de spreker door middel van vragen. Dit faciliteert en verlaagt de drempel voor de mantelzorgers om nadien zelf vragen te stellen. Ook voor dit gedeelte is 30 minuten het maximum dat je best voorziet.

Na een uur is er tijd voor pauze. Zet de aanwezigen in beweging, door hen iets te laten halen om te drinken of even te benen te strekken. Een leuke bewegingsoefening inlassen is een aan te raden idee. Een ondersteund filmpje via youtube kan eventueel gebruikt worden. Spreek duidelijk een tijd (op de minuut) af wanneer jullie elkaar terugzien. En vraag om de micro uit te zetten tijdens de pauze.

Na de pauze zijn de mantelzorgers aan het woord. Dit kan door kort een mantelzorgers te interviewen (uiteraard vooraf afgesproken en voorbereid). Of de aanwezigen uit te nodigen hun vragen te stellen aan de spreker en/of de expert. Voorzie hier weerom 30 minuten. Sluit zeker tijdig af. Een uur en een half videobellen is vrij intens.

De moderator houdt de vragen via de chat bij en stelt ze doorheen de andere vragen. Bij vele vragen of om de druk van de moderator te verlichten, voorziet de organisatie in een extra chatmoderator.

5.4 Afsluiting

De moderator meldt ter afronding dat er nog mogelijkheid is om vragen te stellen telefonisch of via mail dezelfde avond en de volgende dagen. Indien een kleine groep van deelnemers aanwezig is, kan men vragen wat er vooral is blijven hangen.

Bij het afsluiten vat de moderator de avond even samen, doet nog een paar mededelingen en dankt alle deelnemers voor hun aanwezigheid.

Tot slot volgt er met de gastspreker en moderator nog een korte evaluatie.

6. Nazorg

De organisator kan een mail sturen naar de deelnemers met de vraag om feedback te geven op het verloop van het virtueel praatcafé. Zowel de plus – als de werkpunten zijn welkom om het virtueel gebeuren te verbeteren. Deze manier van evaluatie geeft doorgaans vele bruikbare tips. Daarnaast verhoog je hiermee de betrokkenheid van de deelnemers.

7. Frequentie

Vermits een virtueel praatcafé complementair werkt, kan je de frequentie kiezen en laten afhangen van de frequentie en data van de 'gewone' praatcafés. Bijvoorbeeld halfjaarlijks met voorkeur in een maand dat er geen 'gewoon' praatcafé plaatsvindt.

Houd rekening met het tijdstip waarop het virtueel praatcafé georganiseerd wordt. Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken, houd je eveneens best rekening met schoolvakanties en schooluren. Een avondsessie met als begin uur 19u30 (aanmelden mogelijk om 19u10) lijkt het meest geschikt.

8. Locatie

Je hebt geen locatie nodig. Enkel de spreker en moderator zitten best bij elkaar, maar zelfs dat hoeft niet. Ze spreken vooraf de inhoud en het verloop goed met elkaar af.

Je kan ook een combinatie maken tussen een live praatcafé en een virtueel praatcafé, als het live praatcafé maar een beperkt publiek kan/mag huisvesten omwille van bijvoorbeeld corona-omstandigheden.

9. Taken en verantwoordelijkheden

Aanvullend op het draaiboek:

- Aanduiden van een eventuele extra chatmoderator
- Technische ondersteuning voorzien voor onvoorziene omstandigheden

10. Functies van de verantwoordelijkheden

10.1 Sprekers

Aanvullend op het draaiboek:

Een suggestie hierbij kan zijn dat men dit interview op voorhand opneemt en 'uitzendt' op het praatcafé wanneer zou blijken dat de betrokkene hier zelf de voorkeur aan geeft of wanneer de betrokkene schrik heeft om voor een grote onbekende groep te praten.

Bij gebruik van beeldpresentaties, zorg dan voor een groot lettertype en opnieuw eenvoudig taalgebruik. Film wordt best ondertiteld.

Zowel tijdens als na het interview is het publiek vrij om vragen te stellen en in dialoog te gaan met de spreker.

10.2 Moderatoren

Aanvullend op het draaiboek:

Goede moderatoren zijn vlotte sprekers en hebben ervaring met videoconferenties. Ze hebben bovendien multidisciplinaire kennis en de nodige empathie.

Bij een virtueel praatcafé verlies je makkelijker de tijdslimiet uit het oog. De moderator moet daarom alert blijven om de tijd in de gaten te houden en respectvol 'blijvende doorvragers' onder de aanwezigen te kanaliseren zodat ook anderen aan bod kunnen komen. De aanwezigen kunnen hun vragen stellen door middel van hand opsteken of via de chatfunctie. Ze krijgen dan het woord van de moderator. Die ziet erop toe dat de vraagsteller zijn micro aan zet.

Het is aan te raden om een tweede (chat-)moderator te voorzien die de mogelijke chats in het oog houdt, ze eventueel samenvat en ze ter sprake brengt tijdens de vragenronde.

Vragen die niet aan bod kunnen komen omwille van bijvoorbeeld tijdsgebrek kunnen meegenomen worden naar een volgend praatcafé of men kan afspreken dat de spreker er nadien via e-mail op antwoord indien gewenst door de vraagsteller.

Voor veel mantelzorgers is de stap groot om naar buiten te komen als een familielid van iemand met dementie. De eerste stap naar een virtueel praatcafé dementie moet gepaard kunnen gaan met een hartelijk welkom. Denk daaraan als iemand aanmeldt. Een gerichte en warme inleiding verhoogt bovendien de laagdrempeligheid.

Sommigen zullen ervoor kiezen om niet in beeld te komen. Dat kan zonder probleem. Zij zetten hun camera en micro uit maar nemen wel deel. De andere aanwezigen zien wel dat er een anonieme deelnemer mee volgt. Bij de moderator moet de naam van de mantelzorgers wel geweten zijn om misbruik te voorkomen. De moderator meldt in zijn inleiding dat hij weet heeft en de namen kent van de anonieme participant(en). Deze gebruikt best een schuilnaam zodat dit zichtbaar wordt op het zwarte vak. Indien er geen naam verschijnt en de naam niet geweten of gekend is bij de moderator kan deze aan de anonieme gebruiker vriendelijk vragen om zich toch kenbaar te maken. Indien hij/zij dit weigert, dan kan de moderator hem/haar verwijderen.

11. Financiering

Voordeel van het virtueel praatcafé is dat enkel voor de spreker en bekendmaking (promotie) een vergoeding voorzien kan zijn. Er zijn dus geen andere onkosten voor huur en aankleding zaal, catering enz.

12. Bekendmaking en communicatie

Dezelfde kanalen als bij een live praatcafé kunnen daarvoor worden gebruikt, aangevuld met het aanschrijven van geïnteresseerde personen via e-mail.

13. Specifieke aandachtspunten voor een virtueel praatcafé

- Een virtueel (en anoniemer) praatcafé kan de drempel nog verlagen om mensen te laten kennis maken doordat ze camera kunnen uitzetten en anoniem blijven voor de groep.
- Vanuit een positieve ervaring kan het hen ook mogelijks over de drempel brengen om effectief in persoon contact te zoeken met lotgenoten.
- Een duidelijke opbouw is belangrijk; half uur een spreker, pauze van 5 –10 minuten, een vragenronde van een interviewer, vragen van de mantelzorgers.
- Bij sommige virtuele forums kan niet iedereen in beeld komen, mantelzorgers die wel op het scherm willen komen vinden dit moeilijk. Eventueel dit euvel op voorhand bespreken met de deelnemers.

SUCCEES!

