

‘Wat past bij u?’

Vier kleurrijke dozen met al even kleurrijke kaarten. Aan de ene kant van elke kaart een foto, aan de andere kant een aantal vragen. Elke set kaarten representeert één van de vier domeinen van de Normen voor Verantwoorde zorg: woon- en leefomstandigheden, participatie, en mentaal en lichamelijk welbevinden. De Cliëntenkaart kan worden gebruikt om de wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen en te vertalen naar het zorgplan. Foto's en vragen inspireren de cliënt en de zorgmedewerker tot het vinden van oplossingen voor ogenschijnlijk onoplosbare problemen. De Cliëntenkaart is een aanvulling op de vragenlijsten van het Zorgleefplan van ActiZ.

Els Hazelhoff

“De Cliëntenkaart kwam niet zomaar uit de lucht vallen. Hij is ontwikkeld om van het zorgproces een logisch geheel te maken; vanaf het moment van aanmelding van de cliënt bij het ClZ tot en met zijn vertrek, door overlijden of verhuizing, uit de zorginstelling”, aldus Hans Boelen, tijdelijk directeur Projecten van de OsiraGroep*. In deze functie is hij onder andere verantwoordelijk voor het project Zorgzwaarte Bekostiging.

“Zoals gebruikelijk is in de zorgovereenkomst vastgelegd wat de cliënt op basis van zijn indicatiestelling aan zorg en diensten kan verwachten. Bij de OsiraGroep staan de afspraken over de concrete handelingen/acties in een cliëntagenda. Dit is eigenlijk een handelingenlijst, waarin de complete dienstverlening, dus verzorging, inzet van artsen, therapeuten en activiteitenbegeleiders, is vertaald in handelingen en tijd. Hierdoor is goed te controleren of de zorg volgens de indicatiestelling geleverd wordt. Doen we meer of minder, dan zijn de oorzaken gemakkelijk te achterhalen en maken we zondig nieuwe afspraken.”

Handvat voor gesprekken

De cliëntagenda is, op basis van de Normen voor Verantwoorde zorg, uitgebreid met de cliëntenkaart. “Dit instrument maakt vooral zichtbaar hoe de cliënt zijn zorg wil”, vertelt directeur Projecten Marga Bögels. Zij is speciaal belast met de bestaanskwaleiteit van cliënten. Bögels ontwikkelde de cliëntenkaart samen met een geestelijk verzorger, kwaliteitsmedewerker en manager Zorg en Dienstverlening. “De medewerkers vinden het prettig om met de cliëntenkaarten te werken. Die bieden een handvat voor het gesprek met de cliënt, waar elk domein van de zorg aan bod komt.”

“Een dergelijk gesprek is voor (potentiële) cliënten en medewerkers vaak lastig”, vult Boelen aan.

“Zorgmedewerkers zijn vooral doeners. Hoe begin je zo'n gesprek? Hoe krijgt een cliënt écht boven tafel wat hij nodig heeft om in de zorginstelling een goed

leven te leven? Hoe wil hij dat we met zijn beperkingen omgaan? De leefstijl en het welzijn van een cliënt zijn hierin voor ons altijd leidend; een gebrek richtinggevend. Afspraken maken we samen met de cliënt op basis van zijn behoeften en wensen, en onze mogelijkheden en adviezen. Maar de cliënt maakt altijd zijn eigen keuzes. De cliëntenkaart is hierbij een extra hulpmiddel bij het invullen van het Zorgleefplan.”

Associaties

“Het abstractieniveau van de vragenlijsten uit het Zorgleefplan is hoog”, legt Bögels uit. “De cliëntenkaart is voor cliënten en medewerkers begrijpelijk; hierdoor ontstaat een ‘gemeenschappelijke taal’. De medewerker heeft letterlijk iets in handen bij het stellen van een vraag. Dit is wezenlijk anders dan een vragenlijst die je aankruist. De kaarten slaan een brug tussen het Zorgleefplan en de praktijk.”

De foto's bij de vragen roepen bij de cliënt associaties op. Hij beantwoordt open vragen, zoals: ‘Wat past bij u?', of ‘Waar wordt u gelukkig van?’. De antwoorden leveren vaak meerdere uitkomsten op. Bijvoorbeeld: ‘Ik wil graag elke dag naar buiten’ en ‘Om naar buiten te gaan, heb ik hulp nodig’. De combinatie van tastbaarheid, beeld en manier van vraagstelling maakt het vragenstellen gemakkelijk en prettig. Ook als het om moeilijke onderwerpen of de beleving van cliënten gaat.

Simpele afspraken

“Vooral de foto's roepen emoties op”, vervolgt Bögels. “Zo was de trouwfoto op één van de kaarten voor een cliënt aanleiding om te vertellen over de mishandeling in haar huwelijk. Ze kon aangeven hoe dit doorwerkte in haar contacten met medewerkers en medebewoners. Wij konden hierop inspelen met de zorg. Er komen dingen boven tafel die we nooit geweten hebben, ook van cliënten die hier al jaren wonen. Soms zijn wensen nooit gemeld omdat ‘de meisjes het te druk hebben’. Toch kunnen we de meeste vragen verwezenlijken, al dan niet met inzet van externe hulp zoals mantelzorgers of vrijwilligers.” In de cliëntagenda wordt heel concreet genoteerd hoe de cliënt geholpen wil worden. De heer A wil bijvoorbeeld gewekt worden met een kopje koffie, zodat hij rustig wakker kan worden. En mevrouw B doet graag gymnastiekoefeningen voordat ze 's morgens ontbijt. “Bovendien is het een wereld van verschil of je wordt uitgenodigd voor een actie of activiteit of dat dit een automatisme is. Het zijn deze simpele afspraken die mensen gelukkig maken. Bestaanskwaleiteit is de ruimte hebben om te zijn wie je bent.”

* De OsiraGroep heeft een gevarieerd aanbod aan wonen, zorg, welzijn en dienstverlening in Amsterdam, Amstelveen en Diemen. De OsiraGroep is ontstaan door een fusie van Fontis en Antaris (ouderenzorg) en Amstelrade (voor mensen met een lichamelijke handicap).

Hoog realiteitsgehalte

De Cliëntenkaart is circa driekwart jaar in gebruik; in kleine pilots proberen verzorgenden en verpleegkundigen de kaart uit. De reacties zijn enthousiast, volgens Boelen. "De cliëntenkaart en de cliëntagenda stimuleren medewerkers om mee te denken hoe de zorg anders, efficiënter en doelmatiger kan. Het referentiekader voor alle dienstverlening is immers het budget en de cliëntagenda geeft een overzicht van de daadwerkelijke kosten. Op deze manier kunnen we indicatiestelling en werkprocessen goed op elkaar afstemmen."

Vaak past de vraag niet bij de zorgindicatie die cliënten hebben. "Doordat de Cliëntenkaart dit inzichtelijk maakt, kun je gemakkelijker onderhandelen over de manier waarop je aan de vraag kunt voldoen. Bijvoorbeeld een mantelzorger inschakelen voor de gewenste dagelijkse wandeling of één keer per week de fysiotherapeut uit eigen zak betalen." De Cliëntenkaart heeft door de koppeling aan de functionele bekostiging een hoog realiteitsgehalte. "Geen vage afspraken of te hoge verwachtingen, maar harde afspraken binnen de mogelijkheden van indicatie en budget."

Wederzijds begrip

De methodiek is eveneens goed voor het wederzijds begrip. Medewerkers krijgen onder andere meer oog voor de uniciteit van bewoners. "Cliëntgericht denken vraagt veel van medewerkers; cliëntgericht handelen nog meer", benadrukt Bögels. "Het is een niet te onderschatten cultuurverandering. De cliëntenkaarten stellen ons in staat om cliënten en medewerkers hierin mee te nemen."

Dit laatste gebeurt onder andere door interne scholing. Want veel medewerkers in de ouderenzorg zijn niet goed toegerust voor nieuwe werkwijzen.

"Bovendien hebben de meesten een oplossingsgerichte instelling. 'Zware' vragen en problemen groeien hen daardoor al gauw boven het hoofd. Wij wijzen hen erop dat ze niet overal zelf een oplossing voor hoeven vinden. Ze kunnen altijd doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de geestelijk verzorger of maatschappelijk werker."

"Cliëntenkaart en cliëntagenda maken bovendien zichtbaar hoeveel ongeplande zorg medewerkers verrichten en hoeveel tijd dat kost", besluit Boelen.

"Ze ontdekken ook dat ze mede debet zijn aan werklast en werkdruk en schrikken daar vaak van. Maar het kan net het zetje geven om die problemen aan te pakken en met elkaar en hun leidinggevers naar oplossingen te zoeken." ■

Het enthousiasme van de OsiraGroep over de Cliëntenkaart wordt gedeeld door ActiZ en de KMBV. Gedrieën gaan ze de Cliëntenkaart uitgeven. Meer informatie hierover is te krijgen bij Marga Bögels, OsiraGroep, (020)6301155.



Wat past bij u:

Ik vind het belangrijk betrokken te zijn bij de zorg voor anderen.

- Ja, voor ... (boodschappen, gesprek, ziekenbezoek).
- Alleen op uitdrukkelijk verzoek.
- Anders, namelijk ...

OR3

© OsiraGroep



Wat past bij u:

- Ik stap regelmatig naar een dokter want ik wil weten of alles goed met mij is.
- Ik vind het onnodig om direct naar een dokter te stappen, ik voel het zelf wel aan.

GE3

© OsiraGroep