



De methode Cliëntkaarten

DOOR: M. BÖGELS

In 2005 zijn de Normen voor Verantwoorde Zorg verschenen. Marga Bögels, directeur projecten bij de OsiraGroep, vertaalde de Normen voor Verantwoorde zorg naar de belevingswereld van de cliënt. Het resultaat is: de methode Cliëntkaarten. Cliënten krijgen hiermee weer de regie over hun eigen leven in handen. Voor medewerkers wordt het werken prettiger en leuker omdat zij nu de cliënt beter begrijpen. En cliënten en medewerkers bedenken samen meer creatieve oplossingen voor wensen en behoeftes van cliënten.

De Normen voor verantwoorde Zorg vormen het resultaat van de samenwerking tussen de landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders. Samen hebben zij beschreven wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zelf bepaalt wat kwaliteit van leven inhoudt. Hij stelt dan ook in overleg met de professional en de zorgorganisatie vast welke ondersteuning hij nodig heeft om te leven zoals hij dat wenst. ActiZ heeft naar aanleiding van deze Normen het Zorgleefplan ontwikkeld. Dit is een belangrijk hulpmiddel om de verantwoorde zorg te kunnen realiseren.

De OsiraGroep, een bundeling van Amstelrade (gehandicaptenzorg), Antaris en Fontis (ouderenzorg), ontwikkelde een instrument dat een gelijkwaardig gesprek tussen de cliënt en de medewerker mogelijk maakt. De gedachte hierachter is dat een omvangrijke vragenlijst cliënt en medewerker kan afschrikken en een gesprek kan laten verzanden in een vraag en antwoordspel.

Reden voor Marga Bögels, directeur projecten bij OsiraGroep, om de Normen voor Verantwoorde zorg te vertalen naar de belevingswereld van de cliënt. "De normen leggen de nadruk op de individualiteit en het welbevinden van de cliënt. Ze houden ook rekening met zijn leef- en woonwereld. We zochten een vertaling vanuit de denkwereld van de cliënt in plaats van vanuit de organisatie. We stelden ons dus de vraag hoe we die normen zodanig kunnen vertalen dat ze ook daadwerkelijk realiteit voor cliënten worden."

Vier domeinen

Het resultaat is de Cliëntkaarten: kaarten met foto's en vragen naar de voorkeuren van de cliënt. Ze helpen de medewerker op een creatieve manier in gesprek te komen met de cliënt. Samen maken zij onderwerpen bespreekbaar die van invloed zijn op de kwaliteit van het leven van de cliënt.

De kaarten zijn onderverdeeld in vier sets. Elke set kaarten staat voor een domein van de Normen voor Verantwoorde zorg. We kennen:

- woon- en leefomstandigheden;
- participatie;
- mentaal welbevinden;
- lichamenlijk welbevinden.

Niet het aanbod, de medewerker en het dienstrooster zijn leidend maar de persoonlijke leefstijl, de voorkeuren en de normen en waarden van de cliënt. De cliënt bepaalt dus de manier waarop de zorg en service wordt verleend. Hij maakt zelf zijn eigen en uiteindelijke keuzes.

Enthousiaste medewerkers

Marga Bögels is enthousiast. "Met de Cliëntkaarten hebben medewerkers letterlijk en figuurlijk iets in handen om het zorgleefplan te vullen. Ze stellen vragen aan de cliënt aan de hand van de domeinen en vormen zich zo een beeld van de leefstijl van de cliënt en diens wensen rond zorg en dienstverlening. Ook kunnen de medewerkers samen met de cliënten creatieve oplossingen bedenken voor zorgvragen terwijl de cliënt zijn eigen leefstijl zoveel mogelijk voortzet. Ondanks de eventuele beperkingen. Kort-

om, de kaarten slaan een brug tussen het Zorgleefplan en de praktijk en levert enthousiaste medewerkers en tevreden cliënten op."

De praktijk

Marga Bögels legt uit hoe het werken met Cliëntkaarten in de praktijk verloopt. "Een cliënt zei naar aanleiding van een kaart uit het domein woon- en leefomstandigheden dat zij erwaart dat haar woning het werkterrein is van de verzorgende. We stelden dit onderwerp tijdens een werkoverleg aan de orde en maakten afspraken over hoe de privacy van de cliënt meer gerespecteerd kan worden. Dat kan bijvoorbeeld al door de verbandmiddelen en medicijnen minder nadrukkelijk in de kamer te leggen, maar bijvoorbeeld in de linnenkast. Zo wordt het respecteren van het privé-terrein van de cliënt direct vanzelfsprekender. Marga vindt dat respect belangrijk. "Bestaanskwaliteit is de ruimte hebben om te zijn wie je bent. Met deze methode gaan cliënten weer zelf nadenken en krijgen ze weer grip op hun eigen leven. Medewerkers zien dat in en stemmen de werkprocessen af op de cliënt."

Cultuurverandering

Het organiseren van ruimte voor individuele vraaggerichtheid brengt veel veranderingen met zich mee op verschillende niveaus binnen de organisatie. Zo moeten medewerkers handlingsruimte krijgen en is het belangrijk dat het management op alle niveaus de visie van vraaggericht werken uitdraagt en faciliteert. Een uitdaging voor de manager. Hij moet immers een verbinding zien te maken tussen de beschikbare middelen en mogelijkheden.

Marga Bögels vindt het daarom noodzakelijk dat directie en managers hun medewerkers coachen in het bedenken van creatieve oplossingen "De medewerker wordt eigenlijk op het andere been gezet. Hij kan niet meer volstaan met de mededeling aan de cliënt dat er op dinsdagochtend nog wel een gaatje is om te kunnen douchen, maar hij vraagt de cliënt wat deze prettig vindt. Hiermee staat de cliënt werkelijk centraal. Deze cultuurverandering vraagt inbedding op alle niveau's in de organisatie."

De OsiraGroep geeft de Cliëntkaarten uit samen met het opleidingsinstituut KMBV. De KMBV verzorgt introductiebijeenkomsten en een train-de-trainer module. De medewerkers van de OsiraGroep volgen een aantal trainingen, zodat het vraaggericht werken wordt ingebed in de werkwijze.

Ervaringen

Inmiddels werken medewerkers van de OsiraGroep al met de Cliëntkaartmethode. Zij vinden het veel prettiger en leuker werken omdat zij nu de cliënt beter begrijpen. Deze manier van werken heeft ook consequenties voor het zorgzwaartepakket. Wanneer de gesprekken tussen de cliënt en de medewerker opener en gelijkwaardiger zijn, kunnen we creatieve oplossingen bedenken voor bijvoorbeeld een wandeling naar buiten.

Een EVV'er (eerste verantwoordelijk verzorgende) zegt hierover: "Eerst dacht ik dat de werkdruk verhoogd zou worden omdat cliënten alles kunnen vragen wat ze willen. Maar wat blijkt? Het zijn maar kleine dingen die het leven voor hen een stuk prettiger maken. Bovendien heb ik nu veel beter contact met de cliënt waardoor de werkdruk juist is afgenomen."

Neveneffecten

Marga Bögels ziet nog een aantal positieve neveneffecten. "Ik ben ervan overtuigd dat als een organisatie eenmaal aan de slag gaat met deze manier van denken en werken, het werkplezier van de medewerkers enorm stijgt. En het feit dat cliënten de touwtjes van hun leven weer goed in handen nemen is natuurlijk ook zeer positief. Ik vind het erg belangrijk dat mensen de regie over hun eigen leven hebben en houden, ook als ze in een woonzorgcentrum wonen."

Ook ActiZ is enthousiast over het initiatief en laat de methode Cliëntkaarten onderzoeken op effectiviteit en werking bij cliënten en cliëntcontactpersonen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Marga Bögels, OsiraGroep, T (020) 7560079. U kunt de Cliëntkaarten en handleiding bestellen bij het KMBV, zie www.kmbv.nl

Marga Bögels is directeur projecten bij de OsiraGroep.