

Een cliëntvriendelijk ondersteuningsplan Verhalen uit de praktijk

Hoe ziet een cliëntvriendelijk ondersteuningsplan er in de praktijk uit? Hoe kom je tot een cliëntvriendelijke aanpak van het ondersteuningsplan? Daarvoor zijn ervaringen opgetekend van cliënten, familieleden en zorgverleners van een zestal zorginstellingen die hier volop mee aan de slag zijn gegaan.



Best-practice

Driestroom

OVER DE ZORGINSTELLING

Driestroom biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking, van jong tot oud, in de regio Arnhem, Nijmegen en het land van Maas en Waal. Het gaat daarbij om behandeling, begeleiding en/of ondersteuning bij wonen, werken, leren of thuis. Tevens heeft de zorginstelling een franchiseketen door het gehele land. De missie van Driestroom is het leveren van een bijdrage aan het alledaagse geluk van anderen, vanuit vier kernwaarden: groots in het klein, in contact, bevlogen en eigenzinnig. Driestroom zet in op meedoen in de maatschappij, door het accent te leggen op de ontwikkeling van mensen en op het meedoen in de wijk en op de werkvloer.

Bron: www.driestroom.nl

DOELGROEP

Er zijn interviews gehouden met 5 cliënten, 3 familieleden en 6 zorgverleners van de locaties de Zuiling en Nijeveld. Daarnaast is één opname van een gesprek met een bewoner bekeken samen met de begeleider en gedragskundige. De locaties maken actief gebruik van de methodiek 'DaadKracht'. Op de ene locatie wonen oudere mensen met een matige verstandelijke beperking en ernstige meervoudige beperking. Op de andere locatie gaat het om volwassen bewoners met een matige verstandelijke beperking.

KEUZE ONDERSTEUNINGSPLAN

- Driestroom maakt gebruik van 'Mextra'. In 2019 worden 'Mextra' en 'Cura' (gedeeltelijk) vervangen door de applicatie 'ONS'.
 - Driestroom werkt sinds enkele jaren met 'Mijn Plan', een digitaal begeleidings- en ondersteuningsplan. Hierin worden onder meer de afspraken vastgelegd. Dit kan in de vorm van foto's en filmpjes of als losse bijlagen bij de rapportages. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van behandelplannen met daarin de voorgeschiedenis van de cliënt. De cliënten kunnen de familie toestemming geven tot de rapportages en 'Mijn Plan'.
 - Het ondersteuningsplan 'Mijn Plan' komt tot stand in dialoog met de cliënt aan de hand van de methodiek DaadKracht. Deze methodiek is een belangrijke schakel in het proces rondom het ondersteuningsplan.
- www.caom.nl/trainingen/communicatie-vg-zorg/2-methodiek-daadkracht.

KEUZE ONDERSTEUNINGSPLAN (VERVOLG)

- Enkele essentiële kenmerken van DaadKracht zijn:
 1. De communicatie wordt afgestemd op het communicatieniveau van de cliënt volgens de theorie van de ervaringsordeningen
 2. Het gebruik van visualisaties zoals foto's uit de DaadKrachtkoffer worden ingezet. Maar ook andere hulpmiddelen zoals mindmaps en speciaal ontwikkelde middelen voor mensen met en ernstig meervoudige beperking als het 'Ankerschema'.
 3. De voorbereidende gesprekken waarin veel aandacht is voor het verkennen van de wensen
 4. De onderwerpen in het gesprek zijn (een vertaling van) de 8 domeinen van Schalock. Per domein wordt uitgevraagd 'hoe voel je je daarbij', 'hoeveel inspraak heb je' en 'welke ondersteuning heb je nodig'.

CYCLUS ONDERSTEUNINGSPLAN

1. Informeel gesprek met cliënt om aan te kondigen dat de evaluatie van het ondersteuningsplangesprek er aan komt. We vragen hem om alvast na te denken over zijn wensen voor de komende periode.
2. Voorbereidend gesprek tussen begeleider en cliënt. Om de wensen in kaart te krijgen, met behulp van de foto's uit de 'DaadKracht-koffer'. De begeleider selecteert een aantal foto's waarvan zij/hij denkt dat de bewoner hierover wil praten en vraagt dit na aan de cliënt. De cliënt kiest 5 à 10 foto's uit en vertelt hierover. Sommige bewoners vinden dit te kinderachtig, zij komen zelf met onderwerpen. Begeleiders kunnen zelf foto's toevoegen als zij denken dat deze beter aansluiten bij de beleving van de cliënt. Aan de hand van de foto's worden doelen opgesteld.
3. De begeleiding zet de doelen op papier en bekijkt wat er vanuit het oude ondersteuningsplan nog moet worden toegevoegd. Dan gaat het plan naar de familie voor feedback.
4. Gesprek tussen cliënt, familie en begeleider en gedragskundige. Cliënt bepaalt of de familie er bij is. De cliënt heeft de leiding in het gesprek. Hij vertelt aan de hand van de foto's wat hij/zij wil. In een aantal gevallen heeft de begeleiding vooraf aan de familie om agendapunten gevraagd. Tijdens het gesprek worden de afspraken concreet gemaakt. Daarnaast worden de oude doelen afgesloten.
5. Begeleider verwerkt alles in het plan.
6. Na een half jaar vindt een evaluatie plaats om te checken hoe het staat met de afspraken. Tussendoor zijn er met sommige cliënten regelmatig kleine gesprekken.
7. Na een jaar vindt het jaarlijkse ondersteuningsplangesprek plaats.

LEESWIJZER

Om te bekijken hoe cliëntgericht Driestroom het ondersteuningsplan aanpakt letten we op 4 criteria:

1. Welke vragen staan centraal in het plan? En hoe zien de voorbereidende gesprekken er uit?
2. Is er sprake van een actieve inbreng van en regie bij de cliënt?
3. Is sprake van een gezamenlijk werken in de driehoek? Wat is de rol van de familie en de andere naasten? En wat is de rol van de zorgverleners?
4. Hoe zien formulering en vormgeving van het plan er uit?

Criterion 1

"IK LEES ALTIJD DE STORY. EN HET ONDERSTEUNINGSPLAN LEES IK OOK WEL EENS JA."

EEN ANDERE CLIËNT BLADERT ERIN ALS HIJ ER VRAGEN OVER KRIJGT, LEEST ER UIT VOOR EN BENOEMT ZAKEN DIE ER IN STAAN."

CLIËNT

- Cliënten weten lang niet altijd wat een ondersteuningsplan is of wat er in staat. Door het ondersteuningsplan te printen en het op een zichtbare plek te leggen, weten cliënten dat het er is en is de drempel lager om erin te kijken.
- Communiceren, dat is elkaar begrijpen, is luisteren. De tijd krijgen is nodig om iets te begrijpen.

"DE FOTO'S ZIJN EEN HANDIG HULPMIDDEL OM TE ONDERZOEKEN WAAR DE CLIËNT HET OVER WIL HEBBEN. HIERMEE KUNNEN WE CLIËNTEN PRIKKELEN OM TE PRATEN OVER BEPAALDE ONDERWERPEN. HET HELPT OOK OM ONDERWERPEN UIT TE DIEPEN OF OP VOORT TE BORDUREN"

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

NAASTE

- Het ondersteuningsplan geeft de cliënt duidelijkheid en het gevoel gehoord te zijn. Voor begeleiders is het een leidraad om zaken te kunnen volgen en terug te kunnen kijken.
- De vele gesprekjes voorafgaand aan het evaluatiegesprek helpen cliënten om te begrijpen waar het over gaat. Door de onderwerpen apart te bespreken, kunnen ze er dieper op in gaan. Cliënten weten dan beter wat er speelt, wat in het ondersteuningsplan komt. Zo zijn ze op de hoogte.

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN HELPT MIJN FAMILIELID OM GECCOMMITTEERD BEZIG TE ZIJN MET WAT HIJ WIL. HET GEEFT HEM DE KANS OM ZICH TE VERHEUGEN OP WAT ER GAAT GEBEUREN."

BEGELEIDER

- De insteek van begeleiders is om de regie aan de cliënt te laten over wat er in zijn ondersteuningsplan moet komen te staan. Als het plan meer gaat leven, wordt het meer het eigen plan van de cliënt. Iemand goed kennen en weten wat voor hem belangrijk is, is een voorwaarde maar je moet wel uitkijken dat je het niet gaat invullen. Wat dan helpt cliënt (verwerkings)tijd geven om te antwoorden, gebruik maken van visualisaties zoals foto's, doorvragen (de wens achter de wens ontdekken).
- Door naast het ondersteuningsplan het heen-en-weer schriftje te gebruiken, kunnen vragen en wensen alvast worden opgeschreven. De cliënt ziet dat het genoteerd wordt. Dan weet hij dat hij gehoord is en dat het geregeld wordt.
- Het plan is zowel van de cliënt als van de begeleider en daarmee ook weer van de cliënt omdat het handvatten voor de begeleiders bevat die de cliënt weer ten goede komen.

Criterion 1 (vervolg)

"VAN BELANG IS HOE DOEL EN AFSPRAKEN VERVOLGENS WORDEN UITGEWERKT, ZODAT GOED WORDT AANGESLOTEN BIJ ZIJN BEHOEFTE. TOT NU TOE WAS DIT ALTIJD HET GEVAL. WE HOREN R TERUG IN ZIJN PLAN, IN WAT HIJ WIL, ZIJN ENTHOUSIASME. WE LEZEN IN HET PLAN TERUG WAT ER IN ZIJN HOOFD ZIT, WAT HIJ VERTELD HEEFT."

NAASTE

- Als naaste lees je het ondersteuningsplan door en check je of het plan goed is, door jezelf de toetsvraag te stellen 'Past het plan bij je familielid, hoor je hem er in terug'.
- De naasten vinden dat begeleiders van de Driestroom weten wat de cliënten wel en niet willen, waar hun behoefte ligt. Ze zijn in staat om goed te vertalen wat de cliënten gezegd hebben.

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

"DOORVRAGEN HELPT R. OM DUIDELIJK AAN TE GEVEN WAT HIJ WIL. ZO IS EEN RELATIE EEN DOEL VAN HEM. IK VRAAG HIER DAN OP DOOR, 'WAT WIL JE DAN DOEN? SAMEN DINGEN DOEN VOOR DE GEZELLIGHEID, OF WIL JE OOK KNUFFELN EN KUSSEN?'"

"DIE KLEINE GESPREKJES ZIJN ALTIJD 1-OP-1, OP DE KAMER VAN DE CLIËNT. HET ZORGT ERVOOR DAT ER ZEKER ÉÉN UUR PER DAG MINDER ONENIGHEID IS OMDAT IEDEREEN WEEET WAAR HIJ AAN TOE IS. DAT GEEFT DUIDELIJKHEID EN DAARMEE MEER RUST."

CLIËNT

- In het ondersteuningsplan staan belangrijke afspraken. Over medicijnen maar ook over hobby's en wensen. De taak van begeleiders staat beschreven en ook de taak van cliënten en de afspraken die met hen gemaakt zijn. Dankzij het ondersteuningsplan kun je op afspraken terugkomen.
- Het gebruik van foto's en picto's helpt in het gesprek. Alledaagse plaatjes van douchen of koken maar ook foto's waarop cliënten zelf te zien zijn als ze bijvoorbeeld aan het sporten of aan het werk zijn.

BEGELEIDER

- Driestroom biedt randvoorwaarden. Als begeleiders mogen we zelf bepalen wanneer en waar we de persoonlijk begeleiderstaken (kantoortaken) uitvoeren. Er is flexibiliteit. Daarnaast krijgen we extra uren om extra dingen te doen zoals het onderzoeken of bepaalde wensen haalbaar zijn (bijvoorbeeld foto's maken en meereizen met cliënt).
- De introductie van 'DaadKracht' heeft erg geholpen. De cursus opent je, als begeleider, echt de ogen. Je leert echt goed naar de individuele persoon te kijken. Het is vooral van belang dat begeleiders het zelf ervaren in plaats van dat iemand het hen vertelt.
- Kleine (dagelijkse) gesprekjes zijn van grote waarde; het kost tijd maar levert heel veel op.
- Door via de gesprekjes cliënten zelf te laten kiezen, stimuleren we hen om na te denken over hun ontwikkeling, over wat zij willen. De cliënten waren voorheen niet zo bezig met wat ze zelf wilden. Dankzij de gesprekjes en door de regie te laten bij cliënten, ervaren ze dat ze invloed hebben op hun ontwikkeling. En het biedt begeleiders de kans om de diepte in te gaan en om te praten over onderwerpen als rouwverwerking.
- Elke dienst checken we of we met een doel bezig zijn geweest. Voorheen deden we dat niet. Een aantal doelen komt ook dagelijks terug in de gesprekjes.

Criterion 1 (anekdotes)

ANEKNOTE - HOE WERKT DE DAADKRACHT-KOFFER MET FOTO'S VOLGENS DE CLIËNT?

"We gaan dan de foto's eruit pakken. En ik kies wat ik wil, dat is wel leuk.' Op de vraag welke foto's M. dan kiest, antwoordt zij: 'Theater, werk, tuinhuis, pinpas, sparen, Senseo, koelkast, reizen, fietsen en zwemmen.' Van een aantal onderwerpen zijn doelen gemaakt. Het hebben van doelen vindt ze fijn.

Ze noemt de doelen op: leren fietsen, dagje uit, iPad kopen."

ANEKNOTE - VERWERKINGSTIJD GEVEN

"Cliënten hebben verwerkingstijd nodig. Tijd om de vraag en de informatie te verwerken en zelf een antwoord te formuleren. Deze behoefte wordt sterker naarmate cliënten met een matige verstandelijke beperking, zoals H, ouder worden en cognitief achteruit gaan. Begeleiders gaan vaak toch sneller dan ze denken. Door '10 olifanten te tellen', kwam H. bij de 5e olifant zelf met ideeën. Zijn grote wensen waren: een vriendin, samenwonen en hulp bij de verzorging van zijn gebit."

ANEKNOTE - ONDERSTEUNINGSPLAN IS VAN DE BEGELEIDER ÉN VAN DE CLIËNT

"Voor R. is het belangrijk dat als we met haar praten er goed licht is, we haar aankijken zodat ze onze lippen kan lezen en we de stoelen in een goede hoek zetten. Alle begeleiders moeten hiervan op de hoogte zijn.

Het plan is een hulpmiddel dat ons als begeleiders in staat stelt om de juiste structuur, de juiste begeleiding te geven. En daarmee is het plan eigenlijk ook van de cliënt, want het is haar wens dat we goed met haar communiceren."

Criterion 2

CLIËNT

- Cliënt bepaalt zelf.
- De begeleider moet je goed voorbereiden op het gesprek en op het ondersteuningsplan zodat je weet waar het over gaat.

"IK BEPAAL WAT ER IN HET PLAN KOMT. DAT GEEFT EEN VEILIG GEVOEL. MAAR IK MOET WEL DE TIJD KRIJGEN."

Actieve inbreng van en regie bij cliënt

NAASTE

- De begeleiding spreekt 1 op 1 met de cliënt over wensen en ze leggen zaken uit. De cliënt weet dus wat er besproken gaat worden.

"ONS FAMILIELID WILDE ERG GRAAG EEN PICTOGRAMMEN-BOEK HEBBEN. DIT HEEFT ZE ZELF AANGEKAART IN EEN VAN DE GESPREKKEN."

"HET MAKEN VAN EEN FILMPJE VAN EEN ONDERSTEUNINGSGESPREK EN HET BESPREKEN ERVAN IN HET TEAM IN EEN INTERVISIE, WAS VOOR ALLE BEGELEIDERS HEEL LEERZAAM."

"ALS JE ECHT INSpraak WILT, DAN MOET JE DE COMMUNICATIE AANPASSEN. DAN KUNNEN CLIËNTEN HET OOK ECHT BEGRIJPEN, ANDERS IS ER GEEN INSpraak EN GEEN GELIJKWAARDIGHEID."

BEGELEIDER

- Foto's zetten cliënten op het spoor. Door onderwerpen visueel te maken kan hij beter laten zien wat hij bedoelt. Het helpt cliënten om informatie te begrijpen, om onderwerpen te kiezen, ideeën te bedenken. Ze komen vaak met verrassende punten.
- De inhoud van de besprekingen gaat nu veel meer over wat de cliënt wil. Het komt meer vanuit de cliënt doordat hij beter in de gelegenheid wordt gesteld om over dingen na te denken.
- Sinds 'DaadKracht' en het gebruik van plaatjes, zijn de doelen kleiner. Dit is vooral beter voor de ouder wordende cliënt. De gekozen foto's vormen de agenda van het ondersteuningsplangesprek. Het geeft cliënten de kans om de regie te pakken. In plaats van dat de familie het gesprek overneemt. Het gesprek loopt echt anders.
- De vragen van familie gaan vaak over financiën en of de kamer schoon genoeg is. Cliënten vinden anderen onderwerpen belangrijk.
- De rol van begeleiders is in de voorbereiding anders (actiever, in signaleren onderwerpen) dan in het ondersteuningsplangesprek (afwachtend, terughoudend). Het belangrijkste is nieuwsgierig zijn naar wie de cliënt nu echt is.
- Onderzoeken of de cliënt de regie kan hebben over zaken als lichamelijke verzorging of reizen, dit samen uitproberen en vervolgens samen conclusies trekken.
- Dankzij voorbereidende gesprekken en afstemmen van de communicatie op de cliënt, lukt het om cliënten met een matige verstandelijke beperking in het ondersteuningsplangesprek zelf hun verhaal te laten vertellen.

Criterion 2 (anekdotes)

ANEKNOTE - FOTO'S EN WENSEN

Bij één cliënt leidde de foto van een fiets er toe dat hij vertelde dat hij vroeger veel fietste, maar dat hij dit nu niet meer deed. Hij vond dit erg jammer. De uitkomst van de bespreking was dat de cliënt een leen driewieler zou krijgen. Om het uit te proberen. En dit leidde er weer toe dat andere cliënten ook graag wilden fietsen. Met dank aan de foto's en de manier van afstemmen ontdekken cliënten samen met zorgprofessionals waar hun wensen liggen. Voorheen bleef iedereen hangen in het bekende cirkeltje, en nu treedt men buiten de gebaande paden.

ANEKNOTE - REGIE BIJ CLIËNT MAAKT WERK BEGELEIDER VEEL LEUKER

Nu maken cliënten zelf de agenda van het ondersteuningsplangesprek. Ze kiezen de foto's uit waarover ze het willen hebben. Die liggen op tafel. Ze werken als een herinnering voor de cliënt. Ze zorgen er voor dat het gesprek gaat over de onderwerpen die de cliënt belangrijk vindt. De cliënt is daardoor veel meer aan het woord; heeft echt de regie. Dit maakt het voor ons als begeleiders ook veel zinvoller en leuker!

ANEKNOTE - GEEN FOTO, GEEN AFSpraak

Een persoonlijk begeleider en een cliënt hadden in de voorbereiding een aantal foto's geselecteerd die bij een afspraak hoorde. Tijdens het zorgplangesprek ontbraken 2 foto's. De cliënt kon perfect over de foto's en de afspraken vertellen die op de tafel lagen. Maar over de 2 foto's die ontbraken kon de cliënt de afspraken niet meer terughalen.

ANEKNOTE - TABLETS ZORGEN VOOR MEER EIGEN REGIE

Een aantal cliënten hebben een tablet, sommigen hebben een ik kies programma op de tablet. Die is speciaal ingericht voor cliënten die niet kunnen lezen en schrijven. Wat ik wel eens doe met cliënten, bijvoorbeeld met een jongen in een rolstoel, is iets bestellen op internet. Dan hoeft hij niet weken te wachten tot we naar de stad kunnen. Tablets geven veel vrijheid. Er zijn hier best wel veel mensen die kunnen lezen. Zoveel hoeven ze niet meer aan ons te vragen. En degene die een ik kies programma hebben, hebben mij dus niet nodig om een liedje te luisteren. Het ondersteuningsplan staat niet op de tablet.

Criterion 3

CLIËNT

- Er zijn gesprekken tussen de familie en begeleiding en cliënt. Over hoe het gaat en over het plan.

NAASTE

- Familie wil betrokken zijn bij het leven van en de zorg voor hun familielid/ cliënt, maar laten de zorg in principe over aan de locatie. Vertrouwen in de expertise van de zorgverleners en het druk hebben met het eigen leven zijn hierop van invloed. De wijze waarop ze betrokken willen zijn bij het ondersteuningsplan en de mate van samenwerking met zorgverleners verschilt per familie.
- Er is sprake van een goede relatie en een open communicatie tussen familie en zorgverleners. Regelmatig contact via app, telefoon, mail of face-to-face draagt hier aan bij. Het cliëntportaal met 'Mijnplan' wordt door familie nog niet echt gebruikt.

Gezamenlijk werken in de driehoek - familie / begeleiders

"IK HOUD REKENING MET WAT IK SCHRIJF, NIET OMDAT IK BANG BEN VOOR DE REACTIE VAN FAMILIE, MAAR MEER OMDAT IK HET PRIVÉ INFORMATIE VIND. IK ZOU OOK NIET WILLEN DAT MIJN OUDERS ALLES VAN MIJ WISTEN. SOMS MOETEN DINGEN VERDER VERTELD WORDEN, MAAR SOMS OOK NIET, BIJVOORBEELD ALS IEMAND STIEKEM VERLIEFD IS. DAN BLIJFT HET ECHT TUSSEN DE CLIËNT EN MIJ. EN SOMS MERK JE DAT FAMILIE CONTEXT MIST. OOK DAAR MOET JE REKENING MEE HOUDEN."

BEGELEIDER

- Zorg voor samenwerking in de driehoek. Uitgangspunt van de Driestroom is dat familie een belangrijke rol in het leven van cliënten heeft en in het zorgproces. Maar wanneer er een verschil van opvatting is tussen familie en cliënt of tussen familie en begeleiders, betekent dat zoeken voor de begeleiders.
- Inzage van familie in de rapportages en het ondersteuningsplan draagt bij aan een open communicatie. Het betekent voor begeleiders wel dat ze zich bewuster zijn van wat ze wel en niet opschrijven.
- Naasten kunnen de rapportages en 'MijnPlan' inkijken, meelesen en er in schrijven. Maar alleen als de cliënten hier toestemming voor geven. Families die mee-rapporteren komen over het algemeen óf zelf uit de zorg óf zijn digitaal vaardig óf voelen zich betrokken bij hun familielid.

"IK WEET NIET OF EN HOE IK KAN INLOGGEN OP HET CLIËNTPORTAAL. UIT NIEUWSGIERIGHEID ZOU IK WEL WILLEN KIJKEN, MAAR IK HEB WEINIG TIJD. ZO LANG HET GOED GAAT, GAAT HET GOED."

Criterion 3 (vervolg)

NAASTE

- De familie vindt het handig om een kopie van het ondersteuningsplan thuis te hebben liggen. Dan kunnen zij de doelen en afspraken ook regelmatig met hun familielid bespreken. Dit geeft cliënten het gevoel dat er daadwerkelijk gewerkt wordt aan het plan.
- Families ervaren soms ook verschillen in opvattingen tussen hen en zorgverleners over hoe om te gaan met de wens van hun familielid/de cliënt. Hier moet je gezamenlijk uitkomen.

CLIËNT

- Als de familie iets anders wil dan de cliënt (bijvoorbeeld het dragen van bepaalde kleding), ondersteunt de begeleiding de cliënt om het tegen de familie te zeggen.

Gezamenlijk
werken in de driehoek
- familie / begeleiders

BEGELEIDER

- Het grote voordeel van het meekijken van familie is dat ze meer betrokken worden en dat de lijntjes korter zijn. Ze kunnen meer meedenken of bepaalde emoties van de cliënten helpen verklaren. Als begeleiders hebben we onze blinde vlekken.
- Praten over culturele identiteit is belangrijk voor cliënten en familie.
- Begeleiders kijken verschillend naar de rol en opstelling van naasten. Sommigen laten betrokkenheid aan de familie. Anderen vinden dat naasten kritischer mogen zijn en willen een actievere rol stimuleren.

"HET NIEUW KOPJE 'CULTURELE IDENTITEIT' IN HET ONDERSTEUNINGSPLAN IS EEN BELANGRIJKE TOEVOEGING. MET VRAGEN ALS 'WAT IS JE GELOOF', 'WIE HEB JE VROEGER GEKEND', 'WELKE PLEK HAD JE IN HET GEZIN QUA LEEFTIJD', 'WAT WAS VROEGER BELANGRIJK EN IS DAT NOG STEEDS', 'WAT WAREN RITUELEN IN HET GEZIN'. DIT IS VOOR CLIËNTEN BELANGRIJK, MET NAME CLIËNTEN MET DEMENTIE. EN HET IS EEN MOOIE KANS VOOR BEGELEIDERS OM MET FAMILIE IN GESPREK TE GAAN."

Criterion 3 (anekdotes)

ANEKNOTE - MOET FAMILIE BIJ HET ONDERSTEUNINGSPLANGESPREK ZIJN?

M: "Mijn familie is bij de gesprekken met de persoonlijk begeleider. De doelen zijn van mezelf, de begeleiding en mijn familie." Het zijn háár doelen, en die zijn van belang voor haar. Daar hoort haar familie bij betrokken te zijn, vindt M.. Haar moeder en broer willen het zelf ook graag, vertelt ze.

ANEKNOTE-VERSCHIL VAN OPVATTING OVER DE WENS CLIËNT EN KOMEN TOT EEN GEZAMENLIJKE OPLOSSING

De begeleiding is heel goed in ondersteunen. Er is één voorbeeld waar we ons als familie wel mee bemoeid hebben: de aanschaf van een driewieler. M. wilde zo'n fiets hebben. Maar ze kan niet goed fietsen. Het leek een opwelling. Wij kennen M. ook; ze kopieert graag wat zij ziet dat anderen hebben of doen. De aanschaf van zo'n fiets is kostbaar. De locatie ging serieus op de wens van M. in. Ze zijn naar de fabrikant geweest, omdat een dergelijke fiets op maat gemaakt moet worden. Het is bij de gemeente gecheckt. Wij vinden de meeste dingen wel goed. Maar in dit geval, hadden we zo iets: proberen mag, maar niet gelijk een fiets aanschaffen. Iemand van de locatie zou mee moeten op de fiets. Deelname aan het verkeer is voor M. heel moeilijk. We vonden het al met al heel gevaarlijk. De locatie stond op het standpunt dat, als zij dit wil, alle opties bekeken moeten worden. De begeleider snapte ons ook wel. We zijn erop uitgekomen om het eerst uit te proberen door een fiets te lenen of te leasen.

ANEKNOTE - STEKELTJESHAAR

Een cliënt vindt het prettig om naar de kapper te gaan. Als begeleiders vinden we het prima dat ze iedere zes weken gaat. Nu wil ze heel graag stekeltjeshaar. Haar familie wil dat niet. Na een jaar is het gelukt om er een afspraak over te maken door uit te leggen en te benadrukken bij de familie hoe gelukkig de cliënt wordt van een kort kapsel. De afspraak is nu dat de cliënt 1x per 2 maand naar de kapper mag gaan. Want 'haar leven, zij bepaalt'.

ANEKNOTE - FILMEN VAN GESPREK VOOR TEAMINTERVISIE

Het team had een filmpje gemaakt van een ondersteuningsplangesprek. In een intervisie heeft het team het besproken. Dit leverde waardevolle inzichten en suggesties op onder andere over een actievere rol voor de familie in het gesprek. Zoals de foto's dichter bij de familie neer leggen, de familie ook laten kiezen uit de foto's, familie voor het voorbereidende gesprek uitnodigen (apart of samen met de cliënt).

Criterion 4

Formulering en vormgeving plan

CLIËNT

- In het plan wordt gebruik gemaakt van plaatjes en er is weinig tekst. Visualisaties zijn belangrijk voor cliënten.

HET PLAN IS HEEL DUIDELIJK MET PICTOGRAMMEN. DE TEKST BESTAAT UIT VRAAG EN ANTWOORDEN. EENVOUDIG, VOOR DE CLIËNT HEEL BEGRIJPELIJK.

"SOMMIGEN HEBBEN HET PLAN OP HUN KAMER LIGGEN, OM ER IN TE KIJKEN. R. HEEFT VEEL MEER AAN FOTO'S. ZE HEEFT DAAROM VEEL VISUALISATIES VAN GEBEURTENISSEN EN AFSPRAKEN OP HAAR KAMER LIGGEN."

NAASTE

- Foto's en ander visueel materiaal zijn ook voor naasten helpend. Plaatjes geven duidelijkheid over wat er precies bedoeld wordt.

"IN HET PLAN VAN R. STAAN PICTO'S EN FOTO'S OVER LOGEREN, HET LEREN FIETSEN. DE ROUTE IS VIA GOOGLE MAPS UITGEPRINT EN ALS BIJLAGE BIJ HET PLAN GEVOEGD."

"BEGELEIDERS DENKEN ER NOG TE WEINIG AAN OM CLIËNTEN BIJ HET SCHRIJVEN VAN HUN PLAN TE BETREKKEN, MOGELIJK ALS GEVOLG VAN VASTE ROUTINES. HET ZOU DE DUIDELIJKHEID EN HERKENBAARHEID VAN HET PLAN VERGROTEN. HET MOET WEL WERKBAAR ZIJN VOOR BEGELEIDERS. WIJ MOETEN ER OP KUNNEN RAPPORTEREN."

BEGELEIDER

- De foto's en picto's komen in gespreksmapjes. We pakken deze er regelmatig bij als we in gesprek gaan met cliënten. Zo komen de doelen regelmatig langs. Cliënten kijken de mapjes ook vaker in; het ondersteuningsplan leeft minder.
- Het samen met de cliënt maken van het plan heeft nog haken en ogen; technisch is niet alles mogelijk en het plan is voor begeleiders ook belangrijk met het oog op hun werk.
- Per cliënt moet je bekijken of ze het ondersteuningsplan op hun kamer moeten hebben.
- Het plan wordt geformuleerd in de ik-vorm, dus vanuit de cliënt. Dan leest het als zijn plan. Aan de ene kant doen cliënten zelf weinig met het plan. Aan de andere kant is het goed om het zo te doen. Alles wordt daardoor eenvoudiger en directer geformuleerd.