

Toetsing Zorgplannen

Op eigen regie cliënt



Inleiding

In 2014 heeft Zorgbelang Gelderland 18 zorgplantoetsingen uitgevoerd bij zorgaanbieders in de Gehandicaptenzorg (Gz) en de Geestelijke Gezondheidszorg (Ggz). De toetsing was met name gericht op de mate waarin de eigen regie en participatie van cliënten in het zorgplan terug te vinden is. We hebben een afgesproken hoeveelheid zorgplannen bekeken en vervolgens cliënten, verwanten en professionals bevroegd in individuele of groeps gesprekken. Elke organisatie heeft een eindrapportage op maat ontvangen en vervolgens een verbeterplan opgesteld indien van toepassing. In deze nieuwsbrief leest u welke tendensen zichtbaar zijn als een rode draad door alle toetsingen. Tot slot beschrijven we op welke wijze uw organisatie in 2015 de steun van Zorgbelang Gelderland kan inschakelen om eigen regie en participatie van cliënten actief te versterken.

Quote professional GZ

“Wij denken veel voor cliënten en denken te weten wat goed is. Maar deze methodiek dwingt ons na te denken over wat de cliënt zelf wil én kan.”

Overgang naar cliëntvriendelijke zorgplansystematiek

Veel organisaties bevinden zich momenteel in een overgangperiode naar een nieuwe zorgplansystematiek. De nieuwe zorgplannen zijn over het algemeen cliëntvriendelijker door een compacter format, kortere zinnen, eenvoudiger taalgebruik en meer formuleringen in de ik-vorm. De nieuwe zorgplannen worden samen met de cliënt opgesteld en de cliënt heeft een eigen versie die hij ook kan begrijpen. Deze aspecten versterken dat cliënten zich eigenaar voelen van hun eigen zorgplan en dat ze ook beter in staat zijn om het plan te monitoren.



Toetsing Zorgplannen

Sommige verwanten - met name in de gehandicapten-sector - zijn bezorgd over hun eigen betrokkenheid: als de regie in hoge mate bij de cliënt komt te liggen, kunnen wij dan nog voldoende onze inbreng hebben? En wordt er voldoende gekeken naar het realiteitsgehalte van wat cliënten willen en kunnen?

De meeste professionals staan positief tegenover de nieuwe ontwikkelingen zoals pilots met digitale inzage voor cliënten en het werken met nieuwe zorgplannen. Waar ze last van hebben, is dat de invoering van een nieuwe systematiek extra tijd kost en dat er vaak nog technische onvolkomenheden in het systeem zitten.

Quotes cliënt GZ

"We doen het echt samen!"

"In het zorgplan staat hoe ze mij moeten begeleiden."

"Niet alles is leuk en de waarheid is soms hard maar het is in mijn eigen belang."

Inbreng cliënt en verwanten bij het opstellen van het zorgplan

Vaak is niet zichtbaar door wie het zorgplan is geschreven en of de cliënt betrokken is bij het opstellen van het zorgplan. **Onze aanbeveling is: vermeld in het zorgplan altijd de datum van opmaak, bespreking en evaluatie plus de namen van auteur(s) en betrokkenen. Dan weten cliënten en verwanten bij wie ze moeten zijn als er aanpassingen nodig zijn.**

De meeste cliënten vinden dat de dingen die zij belangrijk vinden, opgenomen zijn in het zorgplan en dat het plan in overleg met hen is opgesteld. Sommige cliënten geven aan dat er oude, niet actuele informatie in het plan staat. Ze willen graag dat die eruit gehaald wordt, omdat ze er niet steeds aan herinnerd willen worden. Als met cliënten wordt gekozen voor het gebruik van de ik-vorm en de eigen naam van de cliënt, dan leidt dat in onze ervaring vaak tot een zorgplan

Quotes Verwant GZ

"Het zorgplan is heel duidelijk, goed leesbaar, compleet, geeft de ontwikkeling van het kind goed weer. Ik herken mijn kind er echt in, hij wordt gezien!"

"Ik kan niet meer doen dan wat ik al doe. Ik ben er altijd mee bezig, ook al woont onze zoon in een zorginstelling."

"Als er dingen bijgesteld moeten worden in de afspraken of in het zorgplan, dan gaat dat heel soepel."

waarin de cliënt zichzelf en zijn doelen herkent en waarvan hij zich eigenaar kan voelen.

Verwanten vinden het over het algemeen goed dat het cliëntsysteem (de mensen die voor de cliënt belangrijk zijn) betrokken wordt bij de zorg voor de cliënt. Er bestaat echter ook een spanningsveld tussen enerzijds betrokken willen zijn als verwant en anderzijds de eigen wil en de eigen regie van de cliënt. Verwanten geven ook aan dat er grenzen zijn aan hun inzet en dat ze bang zijn om overbelast te raken nu er bezuinigd wordt op de zorg! Specifiek in de Ggz speelt dat er verschillende cliënten zijn die aangeven voor hun verwanten geen rol te zien binnen hun zorgplan.

Quotes professional GZ

"We zijn veel meer in gesprek met bewoners. We gaan er zelf bewuster mee om als personeel en zijn meer vanuit de client bezig."

"Het is soms wel lastig als iemand anders voor de cliënt beslist. Is dat dan ook wat het beste is voor de cliënt? Of wat de cliënt het liefste wil?"

"De technische ondersteuning moet beter. Bijvoorbeeld: er moet wifi zijn, en een goede aansluiting van de i-phone op de computer om de foto's in het zorgplan te zetten."

Toetsing Zorgplannen



Professionals vinden dat ze met behulp van de nieuwe systematiek beter kunnen doordringen tot wat voor cliënten echt belangrijk is. Ze ervaren daarin soms een spanningsveld tussen wat de cliënt wil en wat vanuit professionele optiek goed of mogelijk is.

Toegankelijkheid van het zorgplan

Cliënten hebben niet altijd de mogelijkheid om hun eigen plan digitaal in te zien. Bijvoorbeeld omdat de technische mogelijkheden daarvoor niet toereikend zijn of omdat er geen professional aanwezig is op dat moment.

Quotes cliënt Ggz

"Ik weet waarom ik hier ben en kan zelf mee bepalen hoe ik aan mijn doelen ga werken."

"Wie kunnen er eigenlijk allemaal bij mijn zorgplan?"

"Als ik het ergens niet mee eens ben over wat in mijn zorgplan staat, dan zeg ik dat en dan wordt het aangepast."

Quotes Verwanten Ggz

"Het zorgplan geeft ons rust en duidelijkheid als ouders, we voelen ons geholpen."

"Wij hebben een positief gevoel bij hoe wij bij de zorg van ons kind betrokken worden."

"De familieraad ziet vooruitgang als het gaat om het betrekken van verwanten, al kost het veel tijd."

Zowel professionals als cliënten bepleiten dat cliënten mogelijkheden krijgen om hun zorgplan digitaal in te zien en aan te passen.

Quotes Professional Ggz

"Het traject is zoveel mogelijk van de cliënt zelf; hij geeft aan wat zijn wensen en behoeften zijn."

"Het zorgplan is een overzichtelijk instrument voor mij als medewerker."

"Het betrekken van het netwerk mag meer ingebed worden in onze werkwijze."

Communicatie tussen verwanten en professionals

In het samenspel tussen formele en informele zorg is goede communicatie en afstemming belangrijk. Dat geven verwanten in beide sectoren aan. In de Gz zijn de meeste verwanten die wij spraken hierover zeer tevreden. In de Ggz speelt het spanningsveld tussen wat verwanten willen en wat de cliënt hierin toelaat. Indien cliënten niet willen dat hun verwanten informatie over hen krijgen en geen betrokkenheid van verwanten willen bij hun zorgplan, is de communicatie vanuit de organisatie ook belangrijk. Voor verwanten moet inzichtelijk zijn waarom ze wel of niet betrokken worden bij het zorgplan: is dit de wens van de cliënt of is dit een keuze vanuit de organisatie?

Zorgplantoetsing in 2015: separaat of als onderdeel van een breed programma cliëntenparticipatie

Ook in 2015 ondersteunt Zorgbelang Gelderland zorgorganisaties bij het versterken van de positie van de cliënt. Dat kan opnieuw door middel van een zorgplantoetsing – waarbij we verschillende methoden kunnen inzetten om het rendement van de toetsing zo groot mogelijk te maken.

Daarnaast kunnen we een breed programma cliëntenparticipatie voor uw organisatie realiseren. Hierin kan op ieder door de zorgorganisatie gehanteerd beleidsterrein gekozen worden uit een aantal methodieken om dat betreffende terrein te evalueren op de positie van de cliënt. Alle methodieken kenmerken zich door inzet van cliënten en/of verwanten, afhankelijk van het onderwerp in de rol van geïnterviewde, (mede-) interviewer of (co-) trainer.

Enkele voorbeelden van thema's en methodieken

Bij het evalueren van het beleidsterrein **veiligheid en risico** kan gebruik gemaakt worden van de methodiek *Visuele Prikkel methode*. Deelnemers maken foto's van zaken in hun omgeving die hun beleving van mentale, sociale en fysieke elementen weergeven. Ze worden individueel geïnterviewd over hun keuze en motivatie. Vervolgens wordt extra verdieping en aanvullende informatie verkregen in panelgesprekken met anderen die de foto's krijgen voorgelegd. Hierdoor krijgt de organisatie inzicht in wat de deelnemers aan knelpunten zien en wat ze waarderen.

Voor het thema **zorgtechnologie** kan een *chatmeeting of e-panel* ingezet worden waarin met behulp van een gestructureerde vragenlijst in een brede samenstelling de bevindingen worden getoetst.

Het thema **pedagogisch/zorgbeleid** is te evalueren door middel van een zorgplantoetsing maar ook door laagdrempelige bijeenkomsten in de vorm van *thematafels of pizzameetings*.

Meedenken? Graag en tijdig!

Omdat het succes van trajecten voor zorgplantoetsing en andere vormen van cliëntenparticipatie mede bepaald wordt door een goede planning en informatievoorziening, raden we u aan om al in het begin van 2015 contact met ons te zoeken.

We denken graag met u mee over passende vormen voor cliëntenparticipatie en zorgplantoetsing. Neem vrijblijvend contact met ons op!

Colofon

Deze nieuwsbrief wordt uitgebracht door Zorgbelang Gelderland ter informatie van betrokkenen bij de trajecten voor zorgplantoetsing in 2014.

Voor meer informatie

Stef Harweg
stefharweg@zorgbelang gelderland.nl
Antoinette Meys
antoinette meys@zorgbelang gelderland.nl

Redactie

Desiree van Dijk, Stef Harweg, Antoinette Meys,
Anne Steenhuis

Eindredactie

Antoinette Meys

Zorgbelang Gelderland

Postbus 5310
6802 EH Arnhem
Weerdjesstraat 168
6811 JH Arnhem
T 026 384 28 22
zorgbelang gelderland.nl
info@zorgbelang gelderland.nl