

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

Estinea

OVER DE ZORGINSTELLING

Estinea (www.estinea.nl) ondersteunt mensen met een beperking in de Achterhoek en Twente. Zij zetten zich in voor hun levensgeluk. Daarbij werken zij vanuit de overtuiging dat iedereen – met steun van anderen – mee kan doen in de samenleving. Zij helpen mensen om hun eigen keuzes te maken en het beste uit zichzelf te halen. “Jouw leven, jouw kracht, onze steun” is het motto van Estinea.

DOELGROEP

Er zijn 3 cliënten, 3 familieleden en 3 begeleiders geïnterviewd van uiteenlopende locaties. Een locatie waar cliënten wonen met ernstige meervoudige beperkingen (EMB) en een tweetal locaties waar cliënten wonen met een lichte verstandelijke beperking (LVB) in een appartementencomplex in de wijk.

KEUZES ONDERSTEUNINGSPLAN

- De EMB doelgroep werkt met het LACCS (www.laccsprogramma.nl). LACCS is een visie, werkwijze en ondersteuningsprogramma ineen, met als doel het realiseren van een zo goed mogelijk leven voor mensen met ernstig meervoudige beperkingen (EMB). Dat goede leven betreft vijf gebieden met bijbehorende waarden; lichamelijke welzijn, alertheid, contact, communicatie, stimulerende tijdsbesteding.
- Het invullen van een checklist bij observaties is een belangrijkste tool.
- Er wordt multidisciplinair gewerkt.

CYCLUS ONDERSTEUNINGSPLAN

- In het clusterwerkoverleg wordt middels cliëntbespreking het ondersteuningsplangesprek voorbereid.
- Het ondersteuningsplangesprek is een keer per jaar.
- Het ondersteuningsplan bestaat uit een ondersteuningskaart en een doelenkaart.
- Een keer per twee jaar wordt een POS-gesprek gevoerd. POS staat voor Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal. Het is een hulpmiddel, waarmee Estinea meet wat de cliënt belangrijk vindt in het leven en hoe tevreden de cliënt daarover is. Deze twee gesprekken, daar waar het kan, worden gevoerd met de cliënt, een zelfbeoordeling en een gesprek met familie en begeleiding, een beoordeling door anderen.. De uitkomsten worden meegenomen in de bespreking van het ondersteuningsplan.
- Rapportage is een belangrijk leerinstrument voor de begeleiding om de beste ondersteuning te bieden.
- Er wordt methodisch gewerkt in een cyclisch proces: Plan-do-Check-Act.
- Het ondersteuningsplan wordt gemaakt op basis van een vragenlijst die is ingedeeld op de domeinen van Shalock.

LEESWIJZER

Om te bekijken hoe cliëntgericht Estinea het ondersteuningsplan aanpakt letten we op vier criteria:

- Welke vragen staan centraal in het plan? En hoe zien de voorbereidende gesprekken eruit?
- Is er sprake van een actieve inbreng van en regie bij de cliënt?
- 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?
- Hoe zien formulering en vormgeving van het plan eruit?

De bevindingen uit het onderzoek zijn in de mannelijke vorm geschreven. Overal waar hij staat, kunt u ook zij lezen.

Criterion 1

"DAN HEB JE GEWERKT AAN JE DOEL EN DAN PRAAT JE VERVOLGENS OF HET GELUKT IS. DAAR HEEFT DE BEGELEIDING OP GERAPPORTEERD. DAT VERTELLEN ZE MIJ EN HALEN DAN PAPIER ERBIJ."

CLIËNT (LVB)

- Een cliënt vindt het prettig dat de begeleiding met regelmaat over zijn ondersteuningsplan praat zodat hij weet hoe het ervoor staat.
- Een cliënt wil meer weten over het ondersteuningsplan (voorlichtend materiaal) om meer inzicht te krijgen en na te kunnen denken over zijn eigen ondersteuningsplan.
- De cliënt geeft aan dat in het ondersteuningsplan staat hoe hij functioneert en waarin hij zich wil ontwikkelen, zijn doelen.

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN IS NORMAAL IN ONS WERK EN EEN EFFECTIEF HULPMIDDEL. ALS IEDEREEN HET VEEL MEER OP ZIJN EIGEN MANIER DOET, KOMT DAT DE CLIËNT NIET TEN GOEDE."

NAASTE (EMB)

De geïnterviewden 3 familieleden zijn allemaal wettelijk vertegenwoordigers van cliënten.

- De wensen die de familie heeft voor hun naaste staan omschreven in het ondersteuningsplan.
- Het ondersteuningsplan is voor familie een contract. Dit spreken we af en zo gaan we het doen. Het is een middel om elkaar aan de afspraken te houden.
- In het ondersteuningsplan staat voor familie de meest wenselijke situatie beschreven.
- Het welbevinden van de cliënt is de belangrijkste doelstelling in de begeleiding.
- De belangrijkste vragen die beantwoord moeten worden in het ondersteuningsplan zijn: wie heb ik voor mij en waar moet ik aandenden.

"MIJN BROER ZIT IN EEN PROEFJE OM DE IPAD TE LEREN GEBRUIKEN. DAT WAT HIJ LEERT, BIJVOORBEELD HET SWIPEN, KAN HIJ OVERNEMEN NAAR SWIPEN OP EEN TELEFOON. DAT VINDT HIJ MOOI. DAAR ZIT PLEZIER VOOR HEM IN. IK BEN ERVAN OVERTUIGD DAT HET EEN KWESTIE VAN TRIAL EN ERROR IS OM DINGEN TE PROBEREN. IK BEN OVERTUIGD DAT DAAR MOGELIJKHEDEN VOOR HEM LIGGEN, IN TECHNOLOGIE."

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

BEGELEIDER (LVB, EMB)

- In het clusterwerkoverleg wordt de cliënt besproken. Daar wordt het ondersteuningsplangesprek voorbereid.
- Het ondersteuningsplan wordt uitgeprint en opgestuurd naar familie ter voorbereiding op het gesprek. De begeleider van het wonen stuurt het ondersteuningsplan ook op naar de dagbesteding. Daarna vindt het gesprek plaats over het ondersteuningsplan.
- Het ondersteuningsplangesprek (en evaluatie) met familie wordt gedaan aan de hand van LACCS-waaiers. De waaiers worden erbij gepakt tijdens de bespreking.
- Er wordt gekeken naar wat iemand kan en naar zijn mogelijkheden. De persoon achter de handicap.
- De doelgroep zijn cliënten die je moet leren kennen. Hiervoor moet je de tijd nemen. Ook voor het op papier zetten.

Criterion 1 (vervolg)

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN GAAT ER IN HOOFDZAAK OVER DAT ONZE DOCHTER ZICH PRETTIG VOELT. WE HEBBEN VANAF BEGIN AF AAN GEZEGD DAT HET VOORNAAMSTE IS DAT ONZE DOCHTER DE DAG GOED DOORKOMT. GA NIETS VAN HAAR AFDWINGEN, WAARVAN ZE IN DE STRESS KOMT. ZE IS NIET ZINDELIJK EN IN HET VERLEDEN IS VAAK GEPROBEERD OM HAAR ZINDELIJK TE MAKEN. HET LEVERT ALLEEN MAAR STRESS OP ALS JE TE VEEL VAN HAAR VRAAGT."

NAASTE (EMB)

- Familie kijkt het ondersteuningsplan voor de bespreking door of er aanpassingen nodig zijn.
- De evaluatie wordt gedaan aan de hand van de LACCS-waaiër. Daarin komt alles aanbod wat belangrijk is.
- Het ondersteuningsplan is gericht op het behouden van vaardigheden.
- Het POS-gesprek heeft nieuwe inzichten gegeven in hun naaste, een meer vollediger blik op wie hij is.
- In het ondersteuningsplan is afgesproken dat de begeleiding de familie betreft bij zaken die impact hebben op het leven van hun naaste.
- Er liggen mogelijkheden voor hun naaste in technologie om levensgeluk te vergroten.

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken (vervolg)

"ER ZAT EEN EXTERN PERSOON BIJ DIE HET GESPREK LEIDT, WEL IEMAND VAN ESTINEA. DE PB'ER EN IK ZATEN ERBIJ. EEN DERDE, EEN ONAFHANKELIJKE DIE ERBIJ ZIT, DAT IS HARTSTIKKE GOED. DIE STELT ANDERE VRAGEN. DOOR DIT GESPREK KREEG JE NIEUWE GEZICHTSPUNTEN MET BETREKKING TOT MIJN BROER DIE NAAR BOVEN KWAMEN. DIE ONDERBELICHT BLEVEN. DOOR BETERE INTEGRATIE VAN POS EN HET ONDERSTEUNINGSPLAN HEBBEN ZE DIE ONDERBELICHTE ASPECTEN PROBEREN TE VANGEN."

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN GAAT OVER HET HIER EN NU. HOE KOM JE ZO GOED MOGELIJK DE DAG DOOR. DAT ZIJ GELUKKIG IS IN HAAR LEVEN. MEER KUN JE OOK NIET VERLANGEN."

CLIËNT (LVB)

- De cliënt vindt het prettig dat de voortgang van zijn doelen aan de hand van de rapportage met hem besproken wordt.
- De cliënt geeft aan dat in het ondersteuningsplan staat hoe hij functioneert en waarin hij zich wil ontwikkelen, zijn doelen.

BEGELEIDER (LVB, EMB)

- De begeleider gaat samen met de cliënt zitten en praten over hoe de doelen ervoor staan en wat de cliënt daarin nog wil. Maar soms is het gesprek ook onder de afwas. Het samen zitten is voor sommige cliënten een heel ding; het voelt voor hen als een officieel gesprek. Dus hoe je dat doet is afhankelijk van de cliënt.
- Het algemene beeld uit de voortgangsrapportage wordt samengevat en gedeeld met de cliënt.
- In de handleiding van de ondersteuningsplansystematiek staan kaarten die als leidraad gebruikt kunnen worden. Een soort van infoblok.
- Om het gesprek aan te gaan kiezen we verschillende spelvormen bijvoorbeeld over alcohol en drugs en seksualiteit. Om erachter te komen wat de cliënt bezighoudt.
- Het welbevinden is belangrijk onderdeel van het ondersteuningsplan. De begeleiding is gericht op het bieden van continuïteit en veiligheid.

Criterion 2

CLIËNT (LVB)

- De persoonlijk begeleider komt met het ondersteuningsplan naar de cliënt toe en neemt het met de cliënt door. Daarna zet de cliënt zijn handtekening eronder.
- De cliënt is tevreden dat de begeleiding afspraken nakomt die hij heeft gemaakt met de begeleiding. Dit wordt besproken.

NAASTE (EMB)

- De cliënt wordt betrokken op aspecten van zijn leven van wat hij aankan. Hij kan goed aangeven wat hij wel of niet wil.

Actieve inbreng
van en regie bij
cliënt

BEGELEIDER (LVB, EMB)

- Het ontwikkelingsdenken en de waarden die daarbij horen vanuit LACCS helpen om de cliënt beter te begrijpen. De begeleider kan zich daardoor beter verplaatsen in de cliënt.
- De begeleiders willen niet bepalen voor de cliënt. Zij blijven onderzoeken en uitproberen. Wat vindt iemand fijn en wat niet.
- De cliënten kunnen het niet vertellen. De begeleiding moet afgaan op gedragingen, geluiden en blikken aan de hand van observaties in het alledaagse leven aan de hand van een checklist.
- De begeleider gaat samen met de cliënt zitten en praten over hoe de doelen ervoor staan en wat de cliënt daarin nog wil. Maar soms ook onder de afwas. Het samen zitten is voor sommige cliënten een heel ding. Het voelt als officieel gesprek. Dus hoe je dat doet is afhankelijk van de cliënt.
- We vullen alleen de domeinen (van Shalock) in die van belang zijn. Dat bepaal je samen met de cliënt. Het gaat erom dat ze goed functioneren. De cliënt is daarin bepalend.
- De doelen komen voort uit de wensen van de cliënt. Die vertaalt de begeleiding naar haalbare doelen. Direct of indirect komen de doelen voort uit de cliënt.
- Het betrekken van de cliënt bij de ondersteuningsplancycclus is maatwerk. Je maakt het niet te spannend en houdt het laagdrempelig.

"ALS JE PIJN OF HONGER
HEBT DAN REAGEER JE VANUIT EMOTIE.
DAT IS BIJ DE DOELGROEP EMB OOK. HET IS HEEL
MENSELIJK. ALS HET OP HET ENE GEBIED NIET GOED
GAAT, DAN GAAT HET OP EEN ANDER GEBIED VAAK OOK
NIET GOED. SOMMIGE GEBIEDEN WERKEN ELKAAR TEGEN.
DAT GEEFT DILEMMA'S BIJVOORBEELD MET MEDICATIE.
DE BEGELEIDING RICHT ZICH OP HET TERUGVINDEN VAN
DE BALANS. JE GAAT ALS BEGELEIDER DOOR DE LACCS-
OPLEIDING ECHT BIJ JEZELF NADENKEN. IN WELKE
FASE DE CLIËNT ZIT EN WAT HEEFT HIJ NODIG.
DAARDOOR KUN JE JE BETER INLEVEN
IN DE CLIËNT."

Criterion 3

"DE ZUS VAN ONZE DOCHTER KRIJGT OOK ALTIJD EEN EXEMPLAAR VAN HET ONDERSTEUNINGSPLAN. ZIJ WERKT OOK IN DE ZORG. ZIJ HEEFT ALTIJD HET MEEST ACTUELE PLAN, WANT STEL DAT ER WAT MET ONS GEBEURT. ZIJ KIJKT ER OOK EVEN DOORHEEN."

NAASTE (EMB)

- Familie ziet het als haar taak om begeleiding te informeren over hun zienswijze.
- De beste zorg voor hun naaste staat in het ondersteuningsplan. Daar zit de familie bovenop.
- Ouders betrekken hun andere kind bij het ondersteuningsplan.
- Een broer die mentor is betreft zijn zus op het moment dat hij twijfels heeft dan delen zij dat met elkaar.
- Communicatie is het allerbelangrijkste. De begeleiding en familie heeft frequent contact, over en weer.

Gezamenlijk werken in de driehoek - rol familie / begeleiders

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN IS NIET VOLWAARDIG ALS ER TUSSEN DE ONDERSTEUNINGSPLANBESPREKING IN GEEN PERMANENT OVERLEG IS TUSSEN OUDER/VERWANT WAARIN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK GETOETST WORDT. EEN CONSTANTE COMMUNICATIE WAARDOOR JE HET ONDERSTEUNINGSPLAN MAKKELIJKER INRICHT. HET ONDERSTEUNINGSPLAN IS NIET HET BEGIN VAN HET PROCES MAAR HET EINDE VAN HET PROCES. HET PROCES IS INFORMEEL RONDOM DE CLIËNT WAARIN JE MET ZIJN DRIËN BETROKKEN BENT. WE ZIJN HET MET ELKAAR EENS EN KIJKEN OF HET GOED OP PAPIER STAAT. HET MOET EEN LOGISCH UITVLOEISEL ZIJN."

CLIËNT (LVB)

- De familie praat met de persoonlijk begeleider. Daarna vertelt de persoonlijk begeleider wat er met familie besproken is. En vraagt aan de cliënt of hij het ermee eens is.

"IK VIND HET CONTACT MET FAMILIE PRETTIG. HET IS FIJN ALS ALLES BESPREEKBAAR IS. ZE LUISTEREN OOK NAAR MIJN PROFESSIONELE MENING. WE HEBBEN DE DRIEHOEKSKUNDE VAN CHIEL EGBERTS GEHAD. IN MIJN OPLEIDING HEBBEN WE OOK OUDERS BESPROKEN EN DAAR WAS EEN OUDER BIJ. DAAR LEER JE VEEL VAN. HOE WAS IEMAND VROEGER. EEN ANDER BEELD. JE BENT ZO BEZIG IN HET HIER EN NU."

BEGELEIDER (LVB, EMB)

- Als een cliënt onvoldoende scoort op de LACCS-waarden dan weet je waar je aan moet werken. De doelen worden in samenspraak met familie bepaald vanuit de gedeelde gedachte wat het beste is voor de cliënt.
- De familie is gesprekspartner, zij denken en kijken mee. Bij sommige is dat een groot onderdeel. Het is belangrijk dat het prettig verloopt hier op de woning, maar ook thuis bij de ouders. Bij de cliënten met een eigen appartement is er meer afstand. Familie heeft een signalerende rol.

Criterion 3 (vervolg)

"DE BEGELEIDING MONITORT KRITISCH OP HET WELBEVINDEN VAN MIJN BROER. IN DE BEGELEIDING IS DAT EEN DOEL. ANDERE DOELEN NIET, DAAR IS MIJN BROER TE SLECHT VOOR. DAT HIJ GOED IN ZIJN VEL ZIT, ZIJN GELUK BEVORDEREN IS OOK EEN DOELSTELLING. DAAROVER MOET JE MET ELKAAR SPARREN. HET IS NIET ALLEMAAL TE VATTEN IN EEN ONDERSTEUNINGSPLAN."

CLIËNT (LVB)

- De cliënt geeft aan als hij wil dat zijn ouders bij het ondersteuningsplangesprek aanwezig zijn.

NAASTE (EMB)

- Een ondersteuningsplan komt op basis van een vertrouwensband tot stand.
- Het ondersteuningsplan is tot stand gekomen in de samenwerking met familie, de persoonlijk begeleider van wonen en van de dagbesteding. Het is belangrijk dat de verschillende werelden op elkaar worden afgestemd.

Gezamenlijk werken in de driehoek - rol familie / begeleiders (vervolg)

BEGELEIDER (LVB, EMB)

- De begeleiding heeft soms een apart gesprek met familie. Daar waar mogelijk betrekken ze de familie. Heeft de cliënt daar last van dan hebben we het erover.
- De familie draagt in belangrijke mate bij aan de levensgeschiedenis en beeldvorming over de cliënt.

"ER IS WELEENS EEN VIDEO-OPNAME OVER HET GEDRAG VAN HUN DOCHTER GEMAAKT. WAT WIL ZE NOU ZEGGEN? DE BEGELEIDING WIST HET NIET. WIJ ZIEN VAAK WEL WAT ZIJ BEDOELT. IN BEELD IS HET VAAK DUIDELIJKER TE ZIEN. DAN MET WOORDEN. ZO ZIJN WE GEZAMENLIJK VERDER GEKOMEN."

"IK HEB ELKE 1 Á 2 WEKEN CONTACT MET DE PERSOONLIJK BEGELEIDER VAN MIJN BROER VIA DE APP, TELEFOON EN/OF MAIL. IN HET LOPENDE PROCES KOMEN ZOVEEL ASPECTEN TER SPRAKE DAT WE WELEENS TEGEN ELKAAR ZEGGEN, DAT MOETEN WE STRAKS MEENEMEN IN ONDERSTEUNINGSPLAN. DAT HET GOED GEBORGD WORDT. DAT IS OOK EEN MANIER WAAROP IK MIJ VOORBEREIDT. IK WORD NIET MEER VERRAST ALS IK HET ONDERSTEUNINGSPLAN LEES. DAT ZOU OOK NIET ZO MOETEN ZIJN. HET GAAT OM DE WIJZE WAAROP HIJ ONDERSTEUND WORDT BINNEN DE SETTING."

Criterion 4

