

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

JP van den Bent

OVER DE ZORGINSTELLING

JP van den Bent is een zorginstelling met meer dan 150 locaties in Flevoland, Friesland, Gelderland, Groningen en Overijssel. JP van den Bent wil mensen helpen hun leven te leven zoals zij dat willen. Door ondersteuning te bieden die nodig is om idealen, dromen en wensen - waar haalbaar- te vervullen.

(bron: www.jpvandenbent.nl).

Bij JP van den Bent liggen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij de teams. Er zijn weinig organisatielagen en weinig overhead. JP van de Bent wil een lerende organisatie zijn en zet hier ook op in. Om aan de wens van de cliënt tegemoet te komen, kan er veel bij JP van den Bent zo laten de verhalen zien. Wat JP van de Bent typeert:

- **Regie aan de cliënt.**

Leidinggevende: *'In de dagelijkse praktijk is goed te zien dat we de cliënt centraal stellen met zijn wensen. Het zit in kleine dingetjes, dagelijkse keuzes. Cliënten zelf de radio zachter laten zetten als ze het geluid te hard vinden staan of zelf hun eten laten opscheppen in plaats van dit over te nemen als begeleider.'*

- **Kritische blik.**

Begeleider: *'Blijven leren, steeds kritisch blijven kijken naar ons zelf en de manier waarop we de dingen georganiseerd hebben, de vraag blijven stellen "Waarom doen we het zo? En kan het ook anders?" en veelvuldig afstemmen met elkaar, samen zoeken naar oplossingen.'*

- **Investeren in de samenwerking in de driehoek.**

Naaste: *'Het regelmatig in gesprek gaan met elkaar, het samen onderzoeken, met als kernvraag "Wat is de bedoeling, wat maakt onze zoon gelukkig?".'*

Deze visie en benadering is van invloed op hoe met het ondersteuningsplan wordt omgegaan.

DOELGROEP

Er zijn interviews gehouden met de ouders van een bewoner, de begeleider en de leidinggevende van de locatie en er is gekeken naar de video-opname van een gesprek tussen bewoner, ouders en begeleider. Hun verhalen laten zien wat de aanpak van het ondersteuningsplan van JP van den Bent zo cliëntgericht maakt.

KEUZE ONDERSTEUNINGSPLAN

- Om de 3 maanden vinden evaluaties plaats met de cliënten; de vragen 'Wat wil cliënt? Wat wil hij leren?' staan centraal
- JP van den Bent werkt met 'ondersteuningsvragen' en met doelen.
- Cliëntkompas is het digitale systeem dat gebruikt wordt; een bestaand systeem, aangepast aan de wensen van zorginstelling JP van den Bent. Vroeger werd 'Plancare' gebruikt.
- Jaarlijks vindt de ondersteuningsplanbespreking plaats. Ter voorbereiding vinden er gesprekken plaats met de cliënten. Het cliëntervaringsonderzoek van 'Effectory' vormt mede de input voor het ondersteuningsplan.
- In de voorbereiding op het ondersteuningsplangesprek maakt de cliënt de gespreksagenda. Er is ruimte voor alle betrokkenen (familie en begeleiders) om onderwerpen in te brengen.
- De cliënt heeft de regie in het proces rond het ondersteuningsplan.
 - Wat zijn de gesprekspunten?
 - Waar wil je het gesprek doen?
 - Wie wil je er bij hebben? En welke vorm is wenselijk?
- De familie krijgt 2 weken voor het ondersteuningsplangesprek de agenda toegestuurd. Eventuele vragen kunnen al gesteld worden.

LEESWIJZER

Om te bekijken hoe cliëntgericht JP van den Bent 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

"MET NAME DE VRAAG 'WAT IS DE BEDOELING? WORDT DE CLIËNT ER GELUKKIG VAN?' VAN WOUTER 'T HART, IS HELPEND. MOET JE S. BIJVOORBEELD LEREN NIET TE VAAK NAAR ZIJN FAMILIE TE BELLEN OF MOET JE ONDER MOEILIJKE OMSTANDIGHEDEN BEGRIP TONEN? MOET JE 'NEE' VERKOPEN ALS S. ZELF WIL LEREN KOKEN MAAR EIGENLIJK TE MOE IS OF KUNNEN WE HET ANDERS ORGANISEREN?"

CLIËNT

- Vooraf samen thema's bepalen, maar altijd de cliënt als 'markeerpunt' in het gesprek als hij er niet bij kan zijn.

NAASTE

- Regelmatig (elke 3 maanden) evalueren met elkaar; zo blijft de familie goed op de hoogte, het houdt de lijntjes kort.
- Het is belangrijk dat begeleiders ook zien als ouders het niet weten. Dit om vervolgens samen de zoektocht te ondernemen.
- De gebruikte methodes van Colette de Bruin "Geef me de vijf", de filosofie van de zorgdriehoek en 'Wat is de bedoeling' van Wouter 't Hart geven richting aan ieders handelen. Het schept duidelijkheid aan het personeel en dat geeft rust aan de familie. En bij dilemma's kun je erop teruggrijpen; het van gedachten wisselen gaat soepeler.

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

"HET TEAM HAD EEN FILMPJE GEMAAKT TIJDENS HET AVONDETEN WAARBIJ EEN CLIËNT EN BEGELEIDERS IN BEELD KWAMEN. DE OPNAME HIELP HET TEAM OM NOG EENS KRITISCH TE KIJKEN NAAR WAT ER GEBEURDE."

BEGELEIDER

- Wees je ervan bewust welke vragen je stelt en vooral, hoe sturend je eigenlijk bent. Zorg voor open vragen en laat stiltes vallen.
- Voorbereidende gesprekken met cliënten zijn om meerdere redenen waardevol. Ze zorgen er voor dat de cliënt de regie kan pakken; het geeft hen bedenktijd, tijd om onderwerpen te laten bezinken, een mening te vormen. Voor begeleiders is het waardevol want zo weten zij beter wat de cliënt in zijn hoofd heeft en kunnen ze goed aansluiten bij zijn wensen.
- Ook mensen die minder goed in staat zijn om regie over hun leven te nemen, kun je regie geven! Door hen vragen te stellen of opties te geven waaruit ze kunnen kiezen. Zorg er voor dat je niet buiten iemand om handelt.

"HET ONDERSTEUNINGS PLAN IS EEN HULPMIDDEL, HET IS HANDIG DAT ZAKEN OP PAPIER STAAN. DOEN WE ALLEMAAL HETZELFDE (ALS DAT VAN BELANG IS)? . MAAR HET GAAT ER UITEINDELIJK OM WAT ER IN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK MEE GEBEURT EN DAT WE CLIËNTEN DAADWERKELIJK REGIE GEVEN ."

Criterion 1 (vervolg)

"HET ONDERSTEUNINGSPLAN IS EEN LEIDRAAD VOOR HET LEVEN VAN S. VOOR OUDERS EEN TEKEN OF IEDEREEN OP DE GOEDE WEG IS. DE WAARDE IS DAT OUDERS EN BEGELEIDERS ZIEN DAT S. GOED IN ZIJN VEL ZIT, ZICH ONTWIKKELD EN IN HARMONIE IS."

NAASTE

- Alle partijen 1x per jaar om de tafel is van waarde. Een soort multidisciplinair overleg, ook met de begeleider van dagbesteding van de andere zorginstelling er bij. Ingewikkeld is het niet, maar je moet het wel organiseren.
- Het ondersteuningsplan is vooral een document voor de ouders: een handleiding voor het gesprek, een richtsnoer 'zijn we op de goede weg'.

BEGELEIDER

- Blijf de cliënt zien; voorkom dat tijd van cliënten wordt gevuld zonder bedoeling.
- Het ondersteuningsplan is een werkdocument voor en met de cliënt, en een hulpmiddel voor de begeleiders. Belangrijkste is dat de cliënt vooral regie in de dagelijkse praktijk heeft.
- Met familie vinden aparte voorbereidende gesprekken plaats.
- Onze ondersteuningsplannen geven de positieve manier van kijken naar cliënten van JP van den Bent goed weer. Dit lijkt soms haaks te staan op de eisen van een indicatiestelling waarin het vooral gaat om wat een cliënt niet kan.

Inhoud plan
en voorbereidende
gesprekken

"WE SCHRIJVEN BIJVOORBEELD DAT CLIËNT X ZO GOED ALS ZELFSTANDIG BOODSCHAPPEN KAN DOEN. WAT ER DAN NIET BIJ STAAT IS DAT HIER VEEL BEGELEIDINGSUREN IN ZIJN GAAN ZITTEN. ZO HEBBEN WE STEEDS VAN TEVOREN EEN GESPREK OVER WAT HIJ WIL WETEN, WANNEER HIJ BOODSCHAPPEN WIL DOEN. WE GAAN MEE EN BLIJVEN BIJ DE WINKELDEUR STAAN WACHTEN EN HELPEN BIJ HET AFREKENEN."

Criterion 1 (anekdotes)

ANEKNOTE - DE GOEDE VRAGEN STELLEN

"Het is heel belangrijk om stil te staan bij de vragen die we stellen. Onze openingsvraag is 'Wat vind jij belangrijk om het over te hebben?'

Onbewust sturen we te veel. Bijvoorbeeld de sturende vraag 'Wat is er leuk aan koken op je appartement'. Belangrijk is hoe ga je het gesprek aan, welke vragen stel je, hoe voorkom je dat je onbewust aan het sturen bent. Er is winst te behalen door meer open te vragen te stellen, stiltes te laten vallen. Cliënten hebben zo 'puzzeltijd'."

ANEKNOTE - CLIËNT HEEFT REGIE DANKZIJ ZELF MAKEN GESPREKSAGENDA

In een van de voorbereidende gesprekken begint de begeleider het gesprek met cliënt M. met de vraag "Wat wil je bespreken? Waar wil jij het over hebben?." M. noemt een aantal onderwerpen, zoals het bestellen bij bol.com. Want, herinnert cliënt M zich, daar is al eerder over gesproken. M. kan met de computer omgaan. De begeleider vraagt M. om zelf de onderwerpen in te typen. Dit lijstje vormt later de agenda voor het jaarlijkse ondersteuningsplangesprek.

ANEKNOTE - HET BELANG VAN VOORBEREIDENDE GESPREKKEN APART MET OUDERS EN CLIËNT

"Cliënt S vindt het dragen van een muts niet prettig en wil het niet opzetten. De moeder hecht er aan met het oog op zijn gezondheid. De begeleiders zitten er tussen in. De begeleider van S. en de ouders hebben dit dilemma eerst samen besproken. Daarna is het gesprek tussen ouders, begeleiders en S gevoerd, over de muts. Van dit gesprek is een opname gemaakt.' De leidinggevende laat de opname van het gesprek zien en licht toe. De cliënt heeft regie doordat het gesprek met hem wel gevoerd wordt, ondanks dat het al is voor besproken met de ouders.' De afspraak wordt gemaakt dat S. de muts meeneemt, dan kan hij deze opdoen als het echt koud is. Ook is met S afgesproken dat hij, als hij de afspraak wil veranderen, dit zélf tegen zijn ouders zegt. Want het dragen van de muts is een afspraak met zijn ouders; de begeleiders blijven hier buiten."

Criterion 2

CLIËNT

- Geef cliënt de kans om zijn zegje te doen. Daarbij altijd goed er op letten en vragen of hij snapt waar we het over hebben.

NAASTE

- Iedereen moet zich steeds afvragen 'Ga je uit van de systeemwereld of gaat het om de bedoeling, om de cliënt?'.
• Uiten van je wens is een vorm van regie hebben. Taak voor familie en begeleiders om niet te snel 'nee' te zeggen maar samen te zoeken naar oplossingen.

Actieve inbreng van en regie bij cliënt

"WE GOOIEN HET ROOSTER OM ALS WE EEN UITJE OP ZONDAG WILLEN ORGANISEREN OF ALS EEN CLIËNT OVERDAG BOODSCHAPPEN WIL DOEN. ONS STANDPUNT: 'ALS HET WRINGT, HEBBEN WE DE DIENST NIET GOED INGEDEELD'."

BEGELEIDER

- De wens van de cliënt staat bij ons voorop, niet het belang van de organisatie of van de begeleiders. Zo krijgt de cliënt meer regie over zijn leven.
- De mogelijkheid om cliënten het eigen plan te laten maken wordt vaak over het hoofd gezien. Het heeft nadelen maar kan ook veel opleveren.
- Het heeft meerwaarde als een cliënt met een ernstig meervoudige beperking bij zijn ondersteuningsplangesprek zit; maar bekijk het per individuele cliënt.

H. HEEFT EEN MEERVOUDIGE BEPERKING. H. BEGRIJPT DE INHOUD VAN HET ONDERSTEUNINGSPLAN GESPREK NIET, MAAR HIJ HOORT MENSEN PRATEN. EN HIJ HOORT DE STEM VAN ZIJN MOEDER. ZIJN MOEDER ZIT NAAST HEM, KLOPT AF EN TOE OP ZIJN HAND. DAT IS MOOI OM TE ZIEN.'

Criterion 2 (anekdotes)

ANEKNOTE - CLIËNT IS VOORZITTER VAN ZIJN ZORGPLANGESPREK

Vader: Ik zei tegen S. "Jij bent nu de voorzitter, wil jij de vergadering leiden?" Ik overviel hem hiermee. Maar hij deed het en tot onze grote verrassing en die van de begeleiders kwam S. met een onderwerp waar we zelf niet aan gedacht hadden."

ANEKNOTE - REGIE AAN CLIËNT BIJ BEDENKEN WENS

S. heeft zijn begeleidster gevraagd om met hem naar Zuid-Afrika te gaan. Toen het zover was dat de reis in kaart was gebracht en de datum vaststond, kwam S. met wat bezwaren. De begeleidster kwam vervolgens met een nieuw voorstel, naar de Beekse Bergen gaan. Dat is het geworden. Hij heeft het geweldig gehad!

ANEKNOTE - CLIËNT MAAKT EIGEN PLAN

Cliënt M kan zelf zijn plan intypen. Dan zou het als vanzelf vanuit hem geschreven zijn, zou zijn rol er veel beter in benoemd zijn. En hij weet nog beter wat de begeleiding doet én het levert nog meer samenwerking op tussen cliënt en begeleider. Maar de vraag naar het "hoe", naar de uitvoering van de doelen, moet door de begeleider worden geschreven. Daarin kunnen collega's lezen wat de begeleiders moeten doen. Termen als 'nabijheid bieden' zegt een cliënt niets, maar is voor begeleiders wel van belang om te weten.

Criterion 3

CLIËNT

- Als een cliënt ziet dat familie en begeleiders een goed contact hebben, geeft hem dat een veilig gevoel. Investeren in die relatie komt de cliënt ten goede.

BEGELEIDER

- Rol van de begeleider is het ondersteunen van de cliënt richting de familie. Bij het contact leggen met familie of bij het bespreekbaar maken van een wens tijdens het ondersteuningsplangesprek. Dit kan soms lastig zijn voor de cliënt, bijvoorbeeld als de familie nog niet gewend is aan de eigen mening van een cliënt of als de familie moeite heeft met het onderwerp (het willen hebben van een vriendin).
- Motto van JP van den Bent is "Zorg goed voor cliënt maar zorg nog beter voor de ouders." Dit betekent: samenwerken vanuit wederkerigheid, korte lijnen, regelmatig overleggen via telefoon of app, in overleg afspreken wie wat doet.
- Het opbouwen van vertrouwen; dit begint met een begeleider die het initiatief neemt tot contact met naasten.
- Kennis over de Driehoek (zie boek van Chiel Egberts 'Ouders op hun plek') is heel erg belangrijk. Het gaat bij ouders om 'anders vasthouden'. Als begeleider begrip hebben. Van daaruit de samenwerking aangaan.

NAASTE

- Het regelmatig voeren van gesprekken draagt bij aan een goed contact tussen familie en begeleiders.
- Samen ontdekken, samen onderzoeken, samen leren door familie en begeleiders
- Alles is binnen JP van den Bent bespreekbaar. We bekijken of het past bij de bedoeling. Dat is dus een heel andere insteek dan 'doen we niet, want zo gaat het hier niet'.
- De zorgdriehoek gaat over wie heeft welke rol en wanneer. De filosofie hierachter is dat de driehoek echt een driehoek moet zijn. Alles moet in gelijke delen verdeeld zijn; dan is er sprake van harmonie. Dit werkt in de praktijk heel goed.

Gezamenlijk
werken in de driehoek
- familie / begeleiders

Criterion 3 (anekdotes)

ANEKNOTE - SAMEN ONDERZOEKEN, SAMEN LEREN

Als gevolg van sluiting van de dagbesteding moest S wisselen van werk. De zoektocht door een andere zorginstelling en door de ouders zelf gaf veel onrust bij S.

De onzekerheid ten aanzien van het nieuwe werk speelde een rol.

Maar ook toen nieuwe dagbesteding gevonden was, bleek dat de begeleiders hem niet goed konden aansturen. Ze gaven veel te veel ruimte aan S. Hij wist niet wat hij moest doen.

Vervolgens zijn begeleiders van Wonen aan de begeleiders van de dagbesteding tips gaan geven, door voorbeelden aan te dragen. Ook de ouders hebben tips aangedragen hoe S. kan worden aangestuurd. Zo mooi! Werkt feilloos.

ANEKNOTE - KEUZE WERKPLEK

Zo hebben de ouders van S. een werkplek gekozen waarvan zij vonden dat dit het beste bij S. paste, een sociaal veilige omgeving in een organisatie waar meer mensen met een beperking werken. Ze hebben dit vervolgens ook zelf geregeld. De voorkeur van de begeleiding ging uit naar een gewone werkplek bij een supermarkt.

Een belangrijke les voor begeleiders is om niet familie te willen overtuigen maar het gesprek aan te gaan en elkaar de vraag stellen 'hoe zie jij dat'.

Bij de ouders van S. lukt dat heel goed.

Criterion 4

