

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

ASVZ

OVER DE ZORGINSTELLING

ASVZ is een zorginstelling met meer dan 45 locaties in het zuidwesten van Nederland. Zij biedt diagnostiek, behandeling en begeleiding voor iedereen met een verstandelijke beperking.

De eigen kracht en mogelijkheden van cliënten, hun familie en hun netwerk zijn het vertrekpunt.

Cliënten worden gezien en benaderd als mens en niet als persoon met een beperking. In dialoog met cliënten, hun naasten en vrijwilligers geeft ASVZ vorm aan begeleiding en behandeling.

Belangrijk is dat cliënten zoveel mogelijk invloed hebben op hun eigen leven en hun omgeving. Ook bij degenen die zich verbaal niet goed kunnen uitdrukken zoekt ASVZ manieren om voorkeuren en wensen te achterhalen.

DOELGROEP

Er zijn interviews gehouden met 4 cliënten, 5 naasten en 3 medewerkers van verschillende woningen. Hun verhalen laten zien wat de aanpak van het ondersteuningsplan van ASVZ zo cliëntgericht maakt.

KEUZES ONDERSTEUNINGSPLAN

- ASVZ werkt met 'Mijn Plan', een methode die ASVZ zelf ontwikkeld heeft. Aan de hand van vragen aan de client, wordt het ondersteuningsplan opgesteld. De volgende onderwerpen komen aan bod: Wie ben je?, Wonen, Werken, Vrije tijd, Sociaal netwerk, Zeggenschap, Zelfzorg, Hoe wil ik begeleid worden?, Wat wil ik nog meer kwijt, Keuze onderwerpen.
Zie: <http://www.asvz.nl/media/7591/mijn-plan-maart-2015.pdf>
- Sinds een jaar maakt ASVZ gebruik van een nieuwe versie van Plancare: Plancare 2. Alleen professionals kunnen erin werken. Dit systeem geeft geen ruimte aan beeldmateriaal of eigen inbreng.
- Kwaliteit van leven is belangrijk bij ASVZ. Unieke eigenschappen van cliënten worden gerespecteerd. En er wordt op creatieve wijze gekeken om de wensen van cliënten te vervullen.

LEESWIJZER

Om te bekijken hoe cliëntgericht ASVZ 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?

Criterion 1

"EEN CLIËNT WIL GRAAG HAREN AANRAKEN. DIT LEIDDE REGELMATIG TOT PROBLEMEN. DE BEGELEIDING HEEFT EEN KAMMAATJE VOOR HEM GEZOCHT. EENS PER WEEK GAAT HIJ NAAR EEN MEDEWERKSTER VAN DE ADMINISTRATIE TOE OM HAAR HAREN KAMMEN. ZIJ IS DAN GEWOON AAN HET WERK ACHTER DE COMPUTER."

CLIËNT

- Voorafgaand aan het gesprek over het ondersteuningsplan stelt de begeleider de interviewvragen van Mijn Plan aan de cliënt.
- Voordeel is dat hierdoor veel onderwerpen aan bod komen.
- Zo wordt duidelijk wat de cliënt belangrijk vindt en welke nieuwe dingen hij of zij wil leren.
- Bij het gesprek over het ondersteuningsplan zijn de meeste cliënten die geïnterviewd zijn zelf maar kort aanwezig. Dit is te moeilijk voor hen.
- Wensen van cliënten worden op creatieve wijze ingevuld.

NAASTE

- Verwanten krijgen het Individueel Plan een maand voorafgaand aan het gesprek toegestuurd. Er wordt dan ook gevraagd of zij nog iets aan het plan toe willen voegen.
- De meeste verwanten bereiden het Individueel Plan vooraf niet voor met hun familielid. Dat wordt door de begeleiding gedaan.
- Het Individueel Plan gaat over de wensen van hun familielid, maar er wordt bij ASVZ ook gekeken naar de kwaliteit van leven.
- Verwanten kunnen invloed uitoefenen op de afspraken in het plan en voelen zich gehoord als men dingen anders wil.

Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

"HET GESPREK GAAT VAAK VAN MIJ ALS BEGELEIDER UIT. WAT WIL DE CLIËNT PRECIES? WAAR ZAL HIJ HULP BIJ NODIG HEBBEN? ALS BEGELEIDER MOET JE GOED KIJKEN NAAR SIGNALLEN. JE DOET HEEL VEEL OP GEVOEL. MAAR IK KIJK OOK WAT HIJ VROEGER LEUK VOND."

BEGELEIDER

- De begeleider heeft, zowel naar de cliënt als naar de naaste, een grote (faciliterende) rol in het proces rondom het ondersteuningsplan.
- Het belangrijkste instrument dat begeleiders gebruiken bij het ondersteuningsplan is de vragenlijst uit Mijn Plan.
- Begeleiders starten met een voorbereidend gesprek met de client, waarin de verschillende onderwerpen uit Mijn Plan worden langsgedaan.
- De begeleider past de vragen aan, aan het niveau en de wensen van de client. Ook worden plaatjes en foto's gebruikt. Vanuit deze vragen worden wensen geformuleerd.
- Een goed inlevingsvermogen en afstemming op de client is essentieel, met name bij cliënten die niet goed begrijpen wat het ondersteuningsplan is.

"MIJN BROER HEEFT PAS EEN HERSENBLOEDING GEHAD. DE BEGELEIDING STELDE VOOR HEM EEN EIWITARM DIEET TE GEVEN. DAAR WAREN WIJ HET NIET MEE EENS. LEKKER ETEN IS ÉÉN VAN ZIJN QUILTY PLEASURES. ZIJN KWALITEIT VAN LEVEN STAAT VOOROP. DAAR IS TOEN NAAR GELUISTERD."

Criterion 2

"IK STEL MIJN EIGEN BEHANDELPLAN OP. DE PUNTEN DIE VOOR MIJ BELANGRIJK ZIJN SCHRIJF IK OP, ZONDER HULP. IK BEPAAL ZELF WAAR HET GESPREK OVER GAAT. NU VOELT HET ONDERSTEUNINGSPLAN MEER ALS VAN MIJ, OMDAT IK ZELF DE REGIE HEB. DE ORTHOPEDAGOOG KAN WEL BESLISSEN, MAAR DAN VOELT HET NIET ALS IK!"

CLIËNT

- ASVZ probeert actief de cliënt eigen zeggenschap te geven.
- Men kijkt hierbij goed naar de wens en het niveau van de client.
- Als een cliënt niet zelf een actieve bijdrage aan het ondersteuningsplan kan leveren in de zin van iets schrijven of bij het gesprek aanwezig zijn, dan probeert men via Mijn Plan toch duidelijk te krijgen, wat voor een client belangrijk is en daarnaar te handelen.
- Wat een cliënt zelf kan, wordt door de persoon zelf gedaan.

NAASTE

- Verwanten zien het ondersteuningsplan als een gezamenlijk proces van hun familielid, de begeleiders en henzelf.
- De wensen van de cliënt staan centraal en zij zien het als hun rol om bij te sturen indien de wensen van hun familielid met bijvoorbeeld veiligheid in het geding komen. Hierover gaat men dan met elkaar in gesprek en worden er afspraken over gemaakt.
- Naar de begeleiding toe zien zij het als hun taak alert te zijn dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat de kwaliteit van leven van hun familielid bewaakt wordt.

Actieve inbreng van en regie bij cliënt

"EIGENLIJK HEBBEN DE CLIËNTEN HIER NIET DIRECT EEN GEVOEL BIJ HET INDIVIDUEEL PLAN. HET IS VEEL TE ABSTRACT VOOR HEN. WAT VOOR HEN BELANGRIJK IS, IS DAT ER NAAR HEN GELUISTERD WORDT. DAT HUN WENSEN SERIEUS WORDEN GENOMEN EN DAT DE DOELEN ZINVOL ZIJN."

BEGELEIDER

- Begeleiders zien het als hun taak de wensen van de cliënt zo goed mogelijk duidelijk te krijgen en indien nodig ook over te brengen.
- Bij cliënten met een laag niveau doet begeleiding dit middels voorgesprekken m.b.v. de vragen uit Mijn Plan. Bij het eigenlijke ondersteuningsplangesprek hebben deze cliënten slechts een hele kleine rol.
- Als een cliënt het zelf kan, laat de begeleiding de regie voor het gesprek zoveel mogelijk bij de cliënt.
- Begeleiders schrijven het Individueel plan. Cliënten zijn hier niet bij betrokken.

"ASVZ IS EEN OPEN ORGANISATIE, WAARIN GOED SAMENGEWERKT WORDT IN DE DRIEHOEK EN ER GOED GELUISTERD WORDT NAAR CLIËNTEN EN VERWANTEN."

Criterion 3

"ER ZIJN
VEEL MENSEN BIJ MIJN
ONDERSTEUNINGSPLAN BETROKKEN.
DE PB'ER, TEAMLEIDER,
ARTS, ORTHOPEDAGOOG,
ACTIVITEITENBEGELEIDER,
MIJN FAMILIE EN
IKZELF."

CLIËNT

- Begeleiders spelen een grote rol, met name bij cliënten met een grotere zorgvraag. Zij helpen cliënten hun wensen duidelijk te krijgen.
- Cliënten kunnen zelf aangeven wie zij bij het ondersteuningsplan willen betrekken.

NAASTE

- Verwanten geven aan dat er geen officiële evaluatie plaatsvindt van het Individueel Plan.
- Tussendoor is er regelmatig contact met de begeleiding, via de mail of mondeling.
- Verwanten voelen zich goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken.
- Door het maken van het ondersteuningsplan is het voor de verwant duidelijk welke ondersteuning de cliënt kan verwachten.

Gezamenlijk
werken in de driehoek
- familie / begeleiders

"FAMILIE KAN GOED MEEDENKEN. ZIJ
ZIJN MET DE CLIËNT OPGEGROEID EN
KENNEN ZIJN OF HAAR VERLEDEN. OOK
KAN DE FAMILIE IETS BETEKENEN IN
HET LEVEN VAN DE CLIËNT."

BEGELEIDER

- Begeleiding betreft verwanten vaak pas later in het proces erbij.
- De begeleiding heeft voorgesprek(ken) met de client en stelt het plan op. Een enkele keer vindt er vooraf een gesprek met de familie plaats.
- Begeleiders sturen een maand voorafgaande aan het gesprek over het ondersteuningsplan, het plan aan de familie toe. Familie kan dan nog wel aanvullingen geven. Maar vaak gebeurt dat in het gesprek.
- Begeleiders zien het met name als hun taak om uit te leggen wat de cliënt bedoelt, hem of haar met de communicatie te helpen.

"COMMUNICATIE
DOOR DE BEGELEIDING MET
DE FAMILIE IS BELANGRIJK. WE
MOETEN MET ELKAAR OP
ÉÉN LIJN ZITTEN."

Criterion 4

"DE ORTHOPEDAGOOG SCHRIJFT HET VERSLAG. IK LEES HET NIET, MAAR TEKEN HET WEL. IK WEET TOCH WAT ERIN STAAT. IK GEEF NIET OM HET PLAN."

CLIËNT

- Het Individueel plan wordt bewaard in de computer. Een cliënt kan het plan alleen met behulp van een begeleider bekijken.
- Cliënten hebben geen afschrift van het plan.
- Voor de meeste cliënten is het Individueel plan te ingewikkeld.

Formulering en vormgeving plan

NAASTE

- De familie krijgt het ondersteuningsplan geprint of digitaal toegestuurd door de begeleiding.
- Verwanten vinden dit geen probleem, aangezien hun familielid er niet mee uit de voeten kan.

"WAT BETER ZOU KUNNEN IS DAT ER MEER PERSOONLIJKE DINGEN, ZOALS FOTO'S AAN HET ONDERSTEUNINGSPLAN TOEGEVOEGD Zouden KUNNEN WORDEN. DAT ZOU MOOI ZIJN, DAN IS HET MEER VAN DE CLIËNT."

"HET INDIVIDUEEL PLAN IS VOLGENS EEN VAST FORMAT OPGESTELD, MET ALLEEN TEKST. HET IS MEER VOOR HET VERPLEGEND PERSONEEL EN DE FAMILIE, NIET VOOR MIJN BROER."

BEGELEIDER

- Het Individueel plan wordt door de begeleider gemaakt in een vast format. Het plan zelf biedt geen mogelijkheid voor visualisaties.
- Begeleiding stuurt een afschrift van het plan aan de familie.
- Veel professionals van ASVZ kunnen bij het plan. Begeleiders, teamleider, arts, orthopedagoog, dagbesteding.