

BELEVINGSGE- **B**RICHTE ZORG VERSTANDELIJK GEHANDICAPTEN.

Artikel over mini-enquête naar kwaliteit van zorg met daarbij verdere ontwikkeling van Belevingsgerichte Zorg VG in het vizier.

Belevingsgerichte Zorg VG. Sinds een aantal jaren is Belevingsgerichte Zorg met een opmars bezig binnen de zorg voor Verstandelijk Gehandicapten (VG). Rob Boer, ervaren en succesvol en inmiddels zelfstandig programma manager Belevingsgerichte Zorg is enthousiast pleitbezorger geworden van deze methode. Hij heeft in zijn praktijk hier bemoedigende ervaringen mee opgedaan. En recent onaf-

Belevingsgerichte Zorg met een opmars bezig binnen de zorg voor Verstandelijk Gehandicapten.

hankelijk onderzoek onder zijn leiding door Vilans bij De Twentse Zorgcentra onderstreept deze ervaringen. Karin

van Soest, onderzoeker (Vilans) en Rob hebben over dit onderzoek in mei '12 gepubliceerd in de

Kenniskatern van het zorgmagazine Markant.

Bemoedigend. Met Belevingsgerichte Zorg VG laat cliënt een gunstige ontwikkeling zien in agressie, apathie of automutilatie. Cliëntvertegenwoordiger toont zich tevredener. Medewerker komt in kracht: o.a. minder verzuim en verloop. Zorg wordt efficiënter uitgevoerd wat bedrijfsvoering en resultaat ten goede komt. En leiding voelt zich weer meer in control.

Podium. Rob wil Belevingsgerichte Zorg het liefst gestaag verder brengen in het land en heeft het initiatief genomen tot oprichting van het podium voor Belevingsgerichte Zorg VG. Een aantal sleutelpersonen in en om de zorg is inmiddels bij het initiatief aangesloten. Het podium wil 'toppers' uit de praktijk van Belevingsgerichte Zorg in de schijnwerpers zetten. Op locaties in den lande worden podium bijeenkomsten gehouden waarin de 'toppers' hun kennis en ervaringen met hun publiek delen. Het podium wil zo cliënten, vertegenwoordigers, verwanten en medewerkers kennis laten maken met de boeiende praktijk van Belevingsgerichte Zorg VG.

Vraaggericht. Belevingsgerichte Zorg speelt met name in op de belevingswereld van cliënt. Om in de praktijk van Belevingsgerichte Zorg ook zo vraaggericht mogelijk te blijven werken besloot Rob voorjaar '12 een mini-enquête te houden. Naar zijn idee geven de uitkomsten inhoudelijk aanvullend richting aan de verdere ontwikkeling van Belevingsgerichte Zorg.

Enquête. Rob beoogt middels de enquête van een aantal mensen aan de basis van de zorg meer te leren hoe de zorg in het wordt ervaren en waar verbeteringen mogelijk, gewenst of zelfs nodig zijn. Per mail legde hij diverse cliënten / vertegenwoordigers en cliëntinstanties de volgende vraag voor.

"... Waar denk je zelf in eerste instantie aan bij de vraag hoe we de kwaliteit van zorg verder dienen te ontwikkelen? ...".

Definitie Belevingsgerichte Zorg. De methode kent afhankelijk van doelgroep en zorgvraag diverse verschijningsvormen. Voor de duidelijkheid voegde Rob de definitie van Belevingsgerichte Zorg VG die hem op dit moment het meest aanspreekt toe aan de enquête.

'... Belevingsgerichte Zorg is een zorgconcept waarbij de belevingswereld van cliënt uitgangspunt is voor het handelen van medewerker. Het vraagt van medewerker oprechte aandachtige betrokkenheid bij cliënt en zijn belevingswereld; wat voelt, vindt en wil cliënt. Het contact, de professionele relatie maar bovenal de click tussen cliënt en medewerker vormt het vertrekpunt. Het is anders gezegd, dat deel van de zorg, verzorging, verpleging, behandeling waarmee we cliënts persoonlijkheid recht doen en rekening houden met zijn beleving van de situatie. Het is het omgangskundig gebied van de zorg waarbij een groot beroep wordt gedaan op het empathisch en zelfreflecterend vermogen van medewerker ...'.

punt is voor het handelen van medewerker. Het vraagt van medewerker oprechte aandachtige betrokkenheid bij cliënt en zijn belevingswereld; wat voelt, vindt en wil cliënt. Het contact, de professionele

Podium wil 'toppers' uit de praktijk van Belevingsgerichte Zorg in de schijnwerpers zetten.

relatie maar bovenal de click tussen cliënt en medewerker vormt het vertrekpunt. Het is anders gezegd, dat deel van de zorg, verzorging, verpleging, behandeling

waarmee we cliënts persoonlijkheid recht doen en rekening houden met zijn beleving van de situatie. Het is het omgangskundig gebied van de zorg waarbij een groot beroep wordt gedaan op het empathisch en zelfreflecterend vermogen van medewerker ...'.

Respons. Tientallen respondenten heeft hij gevraagd om medewerking. De reacties op zijn initiatief waren zonder uitzondering positief. Van alle respondenten hebben 15 gereageerd en 10 gaven inhoudelijke reacties. Een drietal gaf aan (zonder deadline) naderhand nog een reactie te gaan geven.

De enquête behelst voornamelijk een open vraag en daarom is de respons qua inhoud vrij divers. De

koppeling tussen Belevingsgerichte Zorg en de Vraag heeft mogelijk wel nog enige sturing gegeven.

Uitwerking respons. De respons is volgens afspraak geanonimiseerd verwerkt. De meeste reacties zijn hierna in de vorm van een (bewerkt) citaat opgenomen en zo kernachtig mogelijk weergegeven.

Constateringen. Aan de hand van de citaten doet Rob een aantal globale constateringen. Deze constateringen worden vervolgens tegen het licht gehouden van de praktijk van Belevingsgerichte Zorg.

Respons inhoudelijk.
"... De Zorgvisie Centrale Cliëntenraad wordt gezien als een soort testament van verwanten voor cliënten. Het document verwoordt aan welke zorg / aandacht de behoefte het grootst is. Doel: optimaliseren van condities voor

Zorgvisie Centrale Cliëntenraad wordt soort testament van verwanten voor cliënten.

het geluk van cliënten. Must: Aanwezig, betrokken en deskundig personeel. Kwaliteit van zorg moet betaalbaar blijven; keuzes daarin

zijn zeker mede aan organisatie. Echter de betrokkenheid van cliënt en verwant bij een feitelijke doorvoer van een verandering / verbetering in de zorg- en dienstverlening kan en moet hoger. Dan ontwikkelt kwaliteit van zorg zich beter ...". Zus gehandicapte zus.

"... Een positieve ervaring met kwaliteit zorg. Deze kwaliteit wordt dan vooral gemaakt door de mensen aan de basis van de zorg. Hun aanwezigheid én betrokkenheid bij cliënt 'in zijn eigen omgeving / zijn thuis' blijkt van wezenlijk belang ...". Zus verstandelijk gehandicapte broer.

"... Kwaliteit van zorg verder ontwikkelen. Kan me in ieder geval verregaand vinden in recent opgestelde en gepubliceerde Zorgvisie van Centrale Cliëntenraad. Hoewel op het stuk commentaar mogelijk is is de poging van deze raad lofwaardig. Het blijft verder een moeilijke vraag, ook als vader van eigen kind. Contact met dochter is en blijft moeilijk. Op een paar hoofdlijnen is doorgaans wel helder wat ze wel of niet wil, maar dit kan toch ook weer van dag tot dag verschillen. Enkele activiteiten met haar hebben zich wel als positief bewezen. ..." Ouder verstandelijk gehandicapte dochter.

"... Kan me vinden in gestelde definitie van Belevingsgerichte Zorg.

Ik probeer als ouder ook mijn kind voortdurend zelf te stimuleren tot ontwikkeling.

Echter in de praktijk komt helaas nog het tegenovergestelde voor. Er wordt nog helemaal niet uitgegaan van de wensen van cliënt. Luistervaardigheid medewerkers schiet regel-

matig tekort. Streven naar meer regie cliënt botst met bedrijfsmatigheid. Zie cliënten nog achteruit gaan i.p.v. zich ontwikkelen. Ik ervaar daarin van enkele medewerkers nog passieve i.p.v. actieve begeleiding. Ik probeer als ouder ook mijn kind voortdurend zelf te stimuleren tot ontwikkeling. Aandacht voor de ontwikkeling van mijn zoon kan bij deel van het personeel beter. Boektip: 'Laat Mij Niet Zoals Ik Ben', Feurstein, Rand en Rynders. Het betreft een gerichte aanpak waarin interactie cliënt en begeleider centraal staan ...". Ouder verstandelijk gehandicapte zoon.

"... Definitie Belevingsgerichte Zorg, deze wordt door deze respondent ook onderschreven. In de praktijk ziet de cliëntvertegenwoordiger ook dat bepaalde zorgverleners al werken volgens deze definitie. Dan gaat het bijvoor-

beeld om medewerkers die betrokkenheid bij cliënt en zorg laten zien. Persoonlijke voorkeur van medewerker speelt een onvermijdelijke rol in hoe cliënt wordt tegemoet getreden.

"Belevingsgerichte Zorg is ondanks de vermelde definitie, voor deze ouder toch nog wat lastig te duiden. Belevingsgerichte Zorg wordt naast enkele andere voorkomende programma's / trainingsmethoden gelegd zoals Waardevolle Zorg, Liefdevolle Zorg, Vraaggerichte Zorg, Mens-

gerichte Zorg, Vraaggestuurde Zorg, Persoonlijke Zorg, Het programma LEAN (niet helemaal van toepassing maar interessant), Optimale Zorg e.d.

In het persoonlijk plan komt vaak voor: doel niet gehaald. Welke garantie krijg je dat het wel gehaald wordt?

De uitvoering van Belevingsgerichte Zorg staat of valt bij voldoende én betrokken personeel dat bijvoorbeeld met afspraken in het persoonlijk plan van cliënt werkt en niet te veel bezig hoeft te zijn met indirecte taken. Binnen het kader van zo'n persoonlijk plan wordt benadering, bejegening van cliënt regelmatig besproken en worden afspraken vastgelegd.

Tip. Richt je zeker ook op de ontwikkeling van zorgmedewerkers en focus daarbij op het leren verstaan van cliënt. Deze bagage maakt goede afstemming zorgvraag en aanbod mogelijk ...". Ouder verstandelijk gehandicapte dochter.

"... Hoe zit continuïteit van zorg in elkaar? De zorg voor mijn zoon bijvoorbeeld kende de afgelopen jaren mogelijk wel honderden gezichten van medewerkers! Dossier kennis is zo niet optimaal geborgd. Met parttime werken gaat relatief veel tijd verloren aan afstemming en overdracht. Dit komt de inzetbaarheid / bereikbaarheid van medewerkers ook niet ten goede.

En het verplaatsen / verhuizen van bewoner blijft ook zo'n een gevoelig onderwerp. Verantwoordelijkheden, borging van continuïteit, betrekken van vertegenwoordigers, overschatting

De ene medewerker betuttelt en de ander behandelt je met respect.

cliënt's eigen zeggenschap zijn hier thema's ...".

In het persoonlijk plan komt vaak voor: doel niet gehaald. Welke garantie krijg je dat het wel gehaald wordt?

Click tussen medewerker en cliënt, daar hoort zeker ook de click

met wettelijk vertegenwoordiger bij. Verwant / vertegenwoordiger dient grotere plaats te krijgen in eerste ring om cliënt. Medewerkers wisselen te vaak ...". Ouder verstandelijk gehandicapte zoon.

"... Belevingsgerichte Zorg + Zorgvisie Centrale Cliëntenraad sluiten op elkaar aan. Aandachtspunt in de zorg is wederzijdse afhankelijkheid tussen cliënt en medewerker. Medewerker dient cliënt goed te leren verstaan / waar te nemen. Wat wil cliënt, wat bedoelt hij wat is het probleem, de behoefte, de klacht of wens.

Medewerkers dienen tegelijkertijd zodanig met cliënt te communiceren dat cliënt medewerker goed verstaat. Lid cliëntenraad.

"... Definitie Belevingsgerichte Zorg is ergens heel logisch. In praktijk zijn echter nog veel verbeteringen mogelijk. Zorgvisie Centrale Cliëntenraad geeft hierin richting. Is de cliënt tevreden of beter nog gelukkig? Wat kan daaraan bijdragen ...?". Ouder verstandelijke gehandicapte dochter.

Wat kan beter aan de zorg? Medezeggenschap cliënt. Keuzes voor cliënt, bijvoorbeeld voor medebewoners. Beheer van eigen geld i.r.t. curators, bewindvoerders e.d. cliënten zelf hebben soms nauwelijks geld in kas. Kun-

nen dan soms de deur niet uit of ov-chip kaart ontbreekt. Inzage van cliënt in eigen budget, in het zakcentje maar ook het serieuze geld.

Cliënt a.u.b. meer ondersteunen dan corrigeren. Medewerker moet cliënt goed kunnen verstaan voordat bepaald wordt of gedrag van cliënt goed of fout is en gecorrigeerd moet worden. De ene medewerker betuttelt en de ander behandelt je met respect.

Er lijkt nog weinig tijd voor goede zorg en vooral voor ondersteuning. Wat maakt iemand tot een goede ondersteuner? Heeft ook met goede karakter eigenschappen te maken en met mensen kunnen aanvoelen. Het is ook de toon van een gesprek. Goede ondersteuning valt tot op zekere hoogte best aan te leren. Belang-

Respondenten geven aanwijzingen voor verbetering op

- **Verstandhouding,**
- **Ontwikkeling zorg- en dienstverlening,**
- **Continuïteit,**
- **Cliëntgericht werken en**
- **Belevingsgerichte Zorg**

rijk is dat ondersteuner vooral ook bewust is van eigen gedrag.

Er is behoefte aan eenduidige afspraken na een goed gesprek.

Prettig als ondersteuner meer uitgaat van de mogelijkheden van cliënt dan van beperkingen.

Constateringen. Alle inhoudelijke reacties wegen vanzelfsprekend even zwaar. De reacties zijn echter inhoudelijk gezien divers. Ondoenlijk dus om daar één gelijklopende samenvatting uit te geven. Wel meent Rob enkele rode draden te hebben gevonden. Een rode draad vertolkt thematisch verbeterpunten van respondenten. De vijf uit het oogspringende staan hieronder vermeld.

Verstandhouding. Cliënt, cliënt-vertegenwoordiger, verwant en medewerker hebben over en weer baat bij een respectvolle verstandhouding.

Cliënt met respect bejegenen i.p.v. betuttelen.

Het belang van vastleggen van gemaakte afspraken in het persoonlijk plan en deze afspraken vervolgens nakomen. Wordt hier nog maar eens benadrukt.

Mede- Zeggenschap. Een goede verstandhouding vraagt de juiste mate en vorm van cliënt zeggenschap dan wel medezeggenschap. Wettelijk vertegenwoordig hoort hier wel nadrukkelijk bij.

Ontwikkeling Zorg en Ondersteuning. Ontwikkeling professionaliteit medewerker. Hen helpen te leren de cliënt beter te verstaan. Maar medewerker ook stimuleren

om op voor cliënt begrijpelijke manier te communiceren.

Continuïteit van zorg. Wordt in belangrijke mate gekoppeld aan de continuïteit van medewerkers. Jarenlang tientallen verschillende medewerkers gezichten maken het leven van cliënt ingewikkelder.

Cliëntgericht werken. In de zorg heeft men zeker de intentie om vraaggericht of wensgerichte zorg- en dienstverlening te bieden. Maar wat is dat nu precies en hoe bereik je dat? De kunst hierin lijkt vooral om cliënt eerste en oprecht te leren verstaan. Zodra je daar in slaagt, kun je gaan bijdragen aan het geluk van cliënt. Meer aandacht voor mogelijkheden i.p.v. beperkingen cliënt wordt nog eens benadrukt. Op deze manier dragen we tevens optimaal bij aan de verdere ontwikkeling van cliënt.

Belevingsgerichte Zorg.

De gestelde definitie wordt in het algemeen als een prima vertrekpunt ervaren. Wel is deze voor enkelen nog wat lastig te duiden. Zeker gelet op de diversiteit aan verschijningsvormen van Belevingsgerichte Zorg.

De definitie Belevingsgerichte Zorg VG biedt volgens enkele ook

prima aansluiting bij de door een centrale cliëntenraad zelf opgestelde zorgvisie.

Constateringen én **Belevingsgerichte Zorg.**

De constateringen geven goede richting aan het verder ontwikkelen van Belevingsgerichte Zorg VG.

Verstandhouding. Belevingsgerichte Zorg staat of valt bij de juiste click tussen cliënt en medewerker. Zonder deze click wordt het een lastig verhaal. De respondenten geven nadere waardevolle aanwijzingen voor deze click. Cliëntvertegenwoordiger dient hierin absoluut te worden meegenomen.

Ontwikkeling van Zorg. Terecht geeft men aan dat dit 'rechtstreeks evenredig' is met de ontwikkeling van medewerkers aan de basis. Opleiding van toekomstige medewerkers maar ook her- en bijscholing van bestaande medewerkers vragen continu om aandacht.

Belevingsgerichte Zorg richt voornamelijk op bestaande bezettingen. Interessant inderdaad om na te gaan in hoeverre op opleidingen hier ook al aandacht voor is.

Continuïteit van zorg. Wordt terecht gekoppeld aan continuïteit

Belevingsgerichte Zorg.
De gestelde definitie wordt in het algemeen als een prima vertrekpunt ervaren.

van personele bezetting. Deze kan zeker beter. Belevingsgerichte Zorg laat al een gunstige invloed zien in verzuim en verloop van personeel. Een mooi bijdrage alvast.

Cliëntgericht werken. Cliënt oprecht leren verstaan is hoofdzaak van Belevingsgerichte Zorg. Dit verbeterpunt kan dus zeer zeker met Belevingsgerichte Zorg worden getakeld.

Beperkingen of mogelijkheden. Belevingsgerichte Zorg heeft met namen oog voor het gedrag van cliënt. Een ultieme poging wordt dan gedaan om het met elkaar eens te worden over wat aan gedrag is waargenomen. Vervolgens wordt hier betekenis aan gegeven. In de praktijk zien we dat dit soms leidt tot onverwachte ontwikkelingen. De cliënt bijvoorbeeld die zich voordien terugtrok op de woongroep toont op enig moment belangstelling voor zijn medebewoners. Kennelijk zat die mogelijkheid er wel al in maar deze was nog niet boven water gehaald.

Belevingsgerichte Zorg. Mooi om te zien dat de zorgvisie van een cliëntenraad en Belevingsgerichte Zorg enige aansluiting bij elkaar hebben. In de praktijk hoor je nog relatief weinig van zorgvisies van cliëntenraden zelf. Op een of andere manier lijkt als het gaat om zorgvisie kijkt men altijd eerst

naar de visie van een instelling. Interessant om te zien hoe dit patroon in een enkel geval wordt doorbroken.

Nawoord. Het uitzetten van een enquête brengt over het algemeen flink wat werk met zich mee. Zo ook bij deze enquête. De respondenten leverden gezamenlijk een flink aantal verbeterpunten op. Dank aan alle respondenten voor hun reacties. Dank ook voor de aanwijzingen om de zorg praktijk weer een stap verder te verbeteren. Aan mij de eer en dankbare plicht om hier werk van te (laten) maken.

Met een aantal instellingen VG in den lande heb ik dermate intensief contact dat ik ruime gelegenheid heb hier aan te werken.