

Opbrengsten van de workshop over Bouwsteen 1 'Het zorgproces rond de individuele persoon'

Regiobijeenkomsten Werken met het Kwaliteitskompas, voorjaar 2023

Tips en behoeftes rondom het werken met het ondersteuningsplan:

Algemeen

- Behoefte aan een best practice met betrekking tot de maximale omvang van het ondersteuningsplan.
- De vorm van het ondersteuningsplan is vrij. Graag voorbeelden van de mogelijkheden.
- Minder administratie.
- Meer informatie over het kort kunnen houden van het ondersteuningsplan.
- Informatie richting de LCR/CCR dat het niet (meer) verplicht is om het ondersteuningsplan te ondertekenen.
- Pakket van eisen voor ICT-leveranciers.
- Handvatten voor op de werkvloer.
- Andere manieren voor verantwoording.
- Informatie (als een filmpje) voor verwanten over de rol en positie van verwanten ten opzichte van het ondersteuningsplan.
- Nascholing voor persoonlijk begeleiders om op transparante manier met cliënt in gesprek te kunnen gaan.

Dialog

- Minder schrijven, meer luisteren en meer samen doen.
- Wees je er bewust van dat elk contactmoment en elk gesprek met de cliënt een dialoog is.
- Pas het tempo van het gesprek aan op de aanwezigen.
- Waar mag het gesprek volgens de cliënt over gaan?
- Stel de Waarom-vraag (vaker). Bijvoorbeeld: Waarom wil iemand niet bij zijn/haar eigen ondersteuningsplan-bespreking zijn?
- Samenhang tussen het ondersteuningsplan en het cliëntervaringsinstrument: in de dialoog kun je ophalen wat hij/zij echt belangrijk vindt.
- Positieve gezondheid met het spinnenweb inzetten. Brown; goed leven gesprek; LACCS.
- Verder kijken dan alleen kantoormensen. Zelfs bijvoorbeeld mensen uit de buurt bevragen.
- Doorvragen om te checken of informatie helder/duidelijk is voor bewoners.
- Van ondersteuningsplan naar ondersteuningskompas. Richting aan persoonlijke ontwikkeling en toekomst via dialoog in de driehoek.
- Houd het kort. Zie het ondersteuningsplan altijd als middel om wensen, doelen en afspraken te maken. Duid samen met cliënt(vertegenwoordiger) goed waar het ondersteuningsplan uit bestaat.
- Eerst de cliënt zijn/haar doelen en wensen laten opschrijven/aangeven. Zo voorkom je hopelijk gewenste antwoorden. Daarna samen in gesprek.

Driehoek/rol van verwanten

- Werken in de driehoek. Jaarlijkse update of per doelgroep vaker/minder frequent.

- Voor alle betrokkenen in de driehoek helderheid over hoe het proces van het ondersteuningsplan zou moeten verlopen. En over de bedoeling van het ondersteuningsplan.
- Er wordt niet altijd een naaste betrokken, omdat het beeld van de cliënt en de naasten over doelen soms conflicteren.
- Neem verwanten/wettelijk vertegenwoordiging mee in de informatievoorziening.

Werken met het ondersteuningsplan

- Korte en duidelijke lijntjes en afspraken.
- Als dingen niet goed gaan, moet je afspraken maken over hoe dingen beter kunnen. Niet alleen benoemen dat het niet goed gaat.
- Gebruik het ondersteuningsplan niet alleen op kantoor, maar ook op andere plekken: bij begeleiders in een handzaam formaat.
- Wat wordt er bedoeld met kwaliteit? Er moet duiding zijn. Kwaliteit kan voor iedereen iets anders betekenen.
- Alleen als er een plan nodig is. Verder gewoon als positieve gezondheid van Huber
- Hou het klein. Belast medewerkers zo min mogelijk. Maak duidelijk aan medewerkers wat moet van de inspectie.
- Is een ondersteuningsplan systeem gericht of vanuit cliënt opgezet?
- Hou het simpel, blijf aansluiten bij het niveau van de medewerkers.
- Laat als organisatie de keuze aan cliënten om mee te lezen met het dossier.
- Keuze maken of het ondersteuningsplan functioneel wordt ingezet en dus kwalitatief goed moet zijn, of dat het ondersteuningsplan een administratieve verplichting is en aan de minimeisen kan voldoen.
- Geef bewoners de ruimte om zelf iets te schrijven in het ondersteuningsplan.
- Zorg voor een spraakfunctie in het ondersteuningsplan als de bewoner niet kan lezen.
- (Stimuleer) de inzet van multimedia om cliënten regie te geven over het ondersteuningsplan. Denk aan laaggeletterden en mensen met audiovisuele beperking.

De inhoud van het ondersteuningsplan

- Vraag je steeds af: heeft het nut en is het nodig om het in het dossier op te nemen?
- Melding van Geluk.
- Niet (steeds) herhalen dat dingen niet goed zijn gegaan. Als er iets vervelends is gebeurd, dan moet dat uitgepraat worden en daarna moet het goed zijn.
- Doelen die steeds terugkomen op jaarbasis vertalen naar begeleidingsafspraken. Deze afspraken ook jaarlijks meenemen in de bespreking. Vaststellen wat je bespreekt.
- Niet alleen doelen opnemen, maar ook waardes ('ik wil aan de slag met ontwikkelen).
- Werk aan maximaal drie doelen in het ondersteuningsplan.
- Duidelijkheid over rollen en belangen van betrokkenen binnen een ondersteuningsplan.
- Houd het ondersteuningsplan kort en bondig. Maak doelen haalbaar in een jaar. Evalueer welke doelen behaald zijn en stel dan nieuwe doelen.
- Maak doelen functioneel/aantrekkelijk voor nee-zeggings/zorgmijders.
- Wel effectief, niet alleen verplichtend. Verzamel informatie uit plannen. Doelen uitmondend in afspraken.
- Transparantie betreft rapportage.

- Ruimte om de bewoner MIC-melding te laten schrijven en te laten lezen in het systeem.

Risico's

- Kijk ook naar: is dit ook een risico voor mensen zonder beperking?
- Er is een verschil in complexiteit van het beschrijven van risico's in het ECD.
- Risico versus eigen regie is best spannend. Hoe ga je daarover in gesprek?

Samenvatting voor overdracht

- Als flexwerker heb ik een korte overdracht nodig of 1 A4: wie, wat is wel/niet belangrijk om te doen, verwachting. Dat kan vaak mondeling, maar ook schriftelijk.
- Ken je cliënt-scherm in het ECD. Ook allergieën en samenvatting. In één oogopslag. Risico: actualiteit.
- Plak een A4 aan de binnenkant van een kast voor nieuwe medewerkers, meer is niet nodig.
- Voor flexmap: 2 A4'tjes per client met de belangrijkste informatie om snel op de hoogte te zijn. Elke drie maanden updaten en een keer per zes maanden pitchen in verdiepingsoverleg door persoonlijk begeleider.

Taal in het ondersteuningsplan

- Houd het eenvoudig.
- Gebruik makkelijke woorden en maak gebruik van plaatjes.
- Wees duidelijk. Wij cliënten houden van duidelijkheid (en een actueel ondersteuningsplan).
- Afspreken of je als bewoner of cliënt aangesproken wilt worden.
- Houd het kort, maak het ondersteuningsplan overzichtelijk en overdraagbaar.
- Houd het ondersteuningsplan op niveau van de doelgroep, zodat cliënten kunnen meedenken.
- Hoe geef je het ondersteuningsplan vorm voor slechtziende mensen?

Tools

- Gebruik tools om input van cliënten op te halen, zoals: het spel 'samen praten, samen luisteren', een praatpop met briefjes en de vijf-vinger-methode.
- Ladekast op intranet met hulpmiddelen/tools voor een vorm van het plan wat aansluit bij een specifieke cliënt.
- Formulier 'toekomstperspectief' voor grote dromen en lange termijndoelen.

De vorm van het ondersteuningsplan

- Geef het ondersteuningsplan op een creatieve, visuele manier vorm, zodat bewoners daar trots op kunnen zijn.
- Vorm zou er niet toe moeten doen

Opmerkingen/vragen

- Zorg die (de wens van) de cliënt centraal stelt.
- Is er research naar evidence van ondersteuningsplannen?
- Personaliseren van de zorg – als personalized health care.
- Systeem/omgeving te veel gericht op problemen, niet op ontwikkeling.
- Toezicht IGJ: wanneer is het voldoende?
- Het ondersteuningsplan sluit in de beleving van medewerkers minder goed aan bij ambulante zorg.

- Er is geen tijd voor administratieve taken.
- Computervaardigheid van medewerkers is beperkt.
- De Wlz en Wmo stellen verschillende eisen, doelen en afspraken. Wie, wat, wanneer? Moet alles wel kunnen, is dat haalbaar?
- Het ondersteuningsplan houdt te weinig rekening met de zorg die door omgeving geboden kan worden.