

PERSOONSGERICHTE ZORG VOLGENS MEDEWERKERS



Medewerkers hebben ook niet altijd regie

- **Beperkingen cliënten;**
Sta-op-stoel voor cliënt met ALS niet haalbaar.
- **Beperkingen door capaciteit;**
Niet alles kan altijd, voor iedereen, door gebrek capaciteit. Bezoek echtgenote in quarantaine.
- **Beperkingen door instructies 'hogere hand';**
- **Beperkingen door grote schaal;**
In instelling moet je rekening houden met elkaar.



Luisteren naar cliënt: hoe gaat dat nu?

- **Één-op-één cliënt met EVV'er;**
Cliënten geven zelf aan waar ze mee zitten.
- **Dilemma's voorgelegd in huiskamerverleg;**
Als topic vaak terugkomt. Pilot eetmoment.
- **Activiteit afgestemd op interesse cliënt;**
Excursie Tweede Kamer, huiskamerconcert.
- **Gespreksgroep cliënten;**
- **Cliëntentevredenheidsonderzoek;**
Overigens: hier scoort afdeling altijd hoog!
- **Directe feedback tijdens zorgmoment;**
Cliënt hielp laatst met inwerken nieuwe kracht.



Wat is nodig?

- **Meer onderling begrip**
Het raakt medewerkers als cliënten 'klagen', ze doen hun stinkende best! Meer begrip is nodig.
- **Voldoende capaciteit;**
'Ik wil hemel en aarde wel bewegen, maar mis vaak genoeg en geschikte poppetjes'
- **Acceptatie;**
Medewerkers en cliënten moeten leren dat niet alles (meer) kan en dat oké is.



Valkuilen medewerkers

- **Te snel denken te weten hoe cliënt zich voelt;**
Niet: 'copy-pasten' bijschrift bij foto's, maar in gesprek met en navragen bij cliënten.
- **Altijd doen wat cliënt vraagt;**
Cliënten overzien vaak niet gevolgen keuze. Eerder wilde men vroeg eten vanwege toiletbezoek, nu klachten over vroeg eten. Soms over mening cliënt 'heen walsen'
- **Denken dat het altijd 'leuk' moet zijn;**
Soms wil een cliënt even niks, in plaats van vermaakt te worden. Vraag daarnaar!
- **Vooral luisteren naar cliënt met grote mond**
Het is makkelijker te luisteren naar hen die in staat zijn zich verbaal uit te drukken. Maar vergeet niet ook de anderen!



Eye-opener

Wie meer keuzes wil in het vliegtuig, vliegt *business class* en betaalt meer. In de zorg is meer betalen taboe. Maar veel wat cliënten wensen, vraagt om meer investering. Wie gaat dat betalen?

Wat is eigenlijk regie?

Altijd je zin krijgen? Betrokken worden in keuzes? Dat er naar je geluisterd wordt? Kiezen wat je wilt? Accepteren dat niet alles mogelijk is?



Concrete vervolgstappen :

- **Spiegelgesprek**
Een groepsgesprek met medewerkers en cliënten, waarin zij elkaar een spiegel voorhouden en op die manier onderling begrip vergroten.
- **Één-op-één in gesprek over foto's**
Medewerkers die foto's maken, gaan hierover in gesprek met de cliënt in kwestie, om samen de foto te 'duiden'.
- **Groepsgesprek over foto's**
Zowel medewerkers als cliënten verzamelen in de week voorafgaand aan de groepssessie foto's van wat zij belangrijk vinden. Deze vormen de basis van het groepsgesprek.