

Inhoudsopgave

Lesdag 8 Competentie 10: Signaleren problemen en problemen oplossen Competentie 11: Rapportage en evaluatie van het zorgproces Competentie 8: Bewaken uitvoering zorgleefplan

Competentie 10: Signaleren problemen en problemen oplossen	2
Signaleren van veranderingen in de psychische en lichamelijke toestand van cliënten	2
Definities	2
Waarnemen	2
Waarnemen en interpreteren	3
Observeren.....	3
Objectiviteit.....	3
Observatielijsten	4
Probleemverheldering en probleemoplossing	4
Schema 'Vijf stappen bij problemen oplossen'	5
Opdracht: Signaleren	5
Competentie 11: Rapportage en evaluatie van het zorgproces.....	6
Opdracht: Toets Rapporteren.....	6
De dagelijkse rapportage.....	8
Het belang van goed rapporteren.....	8
Eisen aan de rapportage.....	9
Het samenvatten van rapportage	11
Wet Bescherming Persoonsgegevens	12
Interpreteren	12
Systematisch rapporteren: de SOAP-methode.....	13
Voorbeeld.....	14
Opdracht: Objectiviteit.....	14
Opdracht: Beoordeel je rapportage	15
Opdracht: Meneer Claassen	16
Competentie 8: Bewaken uitvoering zorgleefplan	17
Stijl afstemmen op een collega en de taak.....	17
Delegeren	18
Belemmeringen voor succesvol delegeren	18
Beter delegeren kun je leren.....	19
Aanpassen van stijl.....	19
Coachen als vorm van begeleiden	20
Ervaringsdeskundigheid	20
Ruimte voorwaarde voor leren	20
De kunst van het vragen stellen	20
Inspireren, motiveren en voorbeeldgedrag	20
Over voorbeeldgedrag.....	21
Niet 'dippen' maar 'dimmen'	22
Opdracht: Delegeren, coachen en voorbeeldrol.....	22
Delegeren	22
Coachen	22
Voorbeeldrol	22
Bijlage: Inzage recht in cliëntdossiers	23

Competentie 10: Signaleren problemen en problemen oplossen

De EVV is in staat om zelfstandig problemen in het zorgproces te signaleren, in te spelen op onvoorziene omstandigheden en maatregelen te nemen om deze te beheersen.

Signaleren van veranderingen in de psychische en lichamelijke toestand van cliënten

Zoals jij je niet elke dag hetzelfde voelt, wellicht nu in andere omstandigheden bent dan vorig jaar en je gezondheid niet altijd hetzelfde is, zo geldt dat ook voor je cliënten. Zij verkeren al in een situatie waarbij hun gezondheid ze in een afhankelijke positie brengt. Hun conditie kan lang hetzelfde blijven maar kan ook geleidelijk of snel veranderen.

Voorbeelden:

- de dementerende cliënt die steeds meer gedesoriënteerd raakt;
- de cliënt die als gevolg van TIA's steeds minder zelfredzaam wordt;
- de CVA cliënt die mede dankzij de intensieve revalidatie terug kan naar huis.
- de thuiszorgcliënt die steeds meer gezondheidsproblemen krijgt.

Sommige veranderingen zijn duidelijk, andere minder opvallend. Het is belangrijk ze op te merken en zorgvuldig in kaart te brengen, zodat de dienstverlening, op de nieuwe situatie afgestemd kan worden. Zorgvuldig observeren is daarbij een belangrijke vaardigheid.

Definities

Observeren is het doelgericht, zo nauwkeurig mogelijk weergeven van wat je waarneemt. Dat is niet eenvoudig. Enkele definities:

Waarnemen: met je zintuigen gewaarworden

Signaleren: waarnemen van veranderingen die aanleiding geven tot het overwegen om wel of niet tot actie over te gaan of anderen tot actie aan te zetten.

Observeren: doelgericht weergeven wat je waarneemt

Interpreteren: een betekenis of verklaring geven aan iets.

Waarnemen

Wij leren de wereld om ons heen kennen (nemen deze waar) door middel van onze zintuigen. Onder waarnemen verstaan we zien, horen, ruiken, voelen en proeven. Het gebeurt bewust en onbewust. We nemen de wereld waar door haar 'puur' te zien (zoals een fototoestel), maar ervaringen, wensen en dergelijke kleuren onze waarneming. Daarmee krijgt de zinsnede 'Zie jij wat ik zie?' een diepere betekenis. Wanneer ik kleurenblind ben voor de kleuren groen-rood, dan zie ik klaprozen in een groene weide minder goed, minder snel dan jij. Ze vallen mij minder op, ik neem ze anders waar (of wellicht helemaal niet).

Wij zijn in onze waarnemingen beperkt: we nemen niet alles waar wat we waar zouden kunnen nemen. Onze zintuigen (onze hersenen) hebben een beperkte opnamecapaciteit. Daarnaast spelen, en omdat persoonlijke drijfveren, houding, belangen of gevoelens een rol. Hierdoor zien we wat we willen zien of wat ons goed uitkomt (denk aan het gezegde 'liefde maakt blind'). Onze waarneming is dus subjectief.

Waarnemen en interpreteren

Als je een paar mensen, die dezelfde situatie hebben meegemaakt, laat vertellen wat ze hebben waargenomen, hoor je hele verschillende verhalen. Dat komt, omdat we een selectie maken van alles wat op ons afkomt. Bovendien voegen we er iets aan toe: een persoonlijk gekleurde invulling: we interpreteren.

Het gevolg is dat we onze waarnemingen *gefilterd en gekleurd* in ons geheugen opslaan.

Observeren

Observeren is in tegenstelling tot waarnemen doelgericht. Een eenvoudig voorbeeld kan dit illustreren: Wanneer je net een nieuwe auto hebt, kijk je om je heen om een idee te krijgen hoeveel anderen in een dergelijke auto rondrijden. Vaak neem je dan pas waar wat je al geruime tijd had kunnen waarnemen: er rijden veel of weinig in zo'n auto rond.



Goed observeren is moeilijker dan je denkt. Bekijk maar eens de filmpjes op het EVV deel van de website van BTSG.

Observeren is een selectief proces, gaat altijd over een gedeelte van het gedrag van een persoon die we observeren en is er op gericht om systematische wijze informatie te verzamelen.

Observeren is dus een actief (bewust) proces. Door observaties kun je een beter inzicht krijgen in het gedrag van cliënten. Observeren moet je systematisch doen en het heeft een doel: het verzamelen van informatie om een antwoord te vinden op een vraag.

Je observeert niet 'zomaar in het wilde weg', maar aan de hand van duidelijke observatie-vragen.

Voorbeelden: 'Hoe reageert de cliënt op een medicatieverandering?'; 'Hoe reageert de cliënt op een interne verhuizing?'; 'Hoe reageert de cliënt op onze veranderde benadering?'

Bij het observeren kan het gaan om één of meerdere cliënten, of om een groepsproces.

Door observatie kunnen we gegevens verkrijgen over het functioneren van een cliënt. Door deze gegevens te bespreken met elkaar kunnen we meer inzicht krijgen in zijn beleevingswereld en behoeften. Probleemsituaties/behoeften worden beter in kaart gebracht.

Objectiviteit

Observeren kan iedereen leren. We moeten wel op een aantal punten letten. Bij observeren moet je niet alleen afgaan op een eerste indruk want dit wordt te veel beïnvloed door je verwachtingspatroon. Een voorbeeld: Als je iemand belt of je hoort een presentator op de radio, dan vorm je je een beeld van deze persoon. Wanneer je die persoon ziet, kan hij er heel anders uitzien.

Bij observeren moet je bedacht zijn op deze eigen gevoelens en ze zo min mogelijk laten meespelen bij je observaties. We zeggen dan dat het zo objectief mogelijk moet zijn.

Onder objectief verstaan we: 'Het streven om zo weinig mogelijk beïnvloed te worden door persoonlijke factoren en de situatie waarin de observator zich bevindt'.

Het is onmogelijk te observeren zonder dat gevoelens een rol spelen. Er is dus altijd een zekere subjectiviteit en interpretatie. De mate waarin de observeerder zich hiervan bewust is bepaalt de kwaliteit van de observaties.

Er zijn veel factoren die de objectiviteit van je observaties bedreigen. We noemen een aantal:

- de lichamelijke gesteldheid; als je moe bent observeer je minder goed, hetzelfde geldt voor de kwaliteit van je zintuigen;

- de ervaring die je hebt met observeren; naarmate je meer en vaker hebt moeten observeren leer je steeds beter doelgericht te kijken;
- de stemming waarin je verkeert; wanneer je moe, boos, bent, kun je slechter observeren;
- je opvattingen over mensen en gebeurtenissen; je observaties worden beïnvloed door de mate waarin je met iemand kunt opschieten of juist niet;
- het halo-effect; dat je aan bepaalde eigenschappen onwillekeurig andere eigenschappen toevoegt; bijv nette mensen zijn verstandige mensen of mensen die plat praten zijn dom;
- het clementie-effect; de eigenschappen die jij goed vindt bij een aardig iemand benadruk je meer dan bij iemand die je niet graag mag (dan benadruk je onprettige eigenschappen);
- het effect van een eerste indruk; deze eerste indruk kan soms lang je observaties beïnvloeden.

Observatielijsten

Er zijn een aantal standaard observatielijsten die gebruikt kunnen worden bij het gericht verzamelen van informatie. Soms maakt een paramedicus een observatielijst om een zeer concreet en beperkt gedrag nauwkeurig in kaart te brengen.

Een aantal voorbeelden van gestructureerde observatielijsten zijn:

- de GIP, de Gedragsbeoordelingsschaal voor de Intramurale Psychogeriatric. Deze richt zich op specifieke gedragsproblemen van cliënten met een psychogeriatriche problematiek. De schaal is vooral ontwikkeld voor observaties in een verpleeghuis, een dagbehandeling of bij geronto-psychiatriche patiënten (bijvoorbeeld PAAZ).
- de PACSLAC. Een lijst waarmee bepaald kan worden of mogelijke pijn een belangrijke rol speelt in het gedrag bij dementerende cliënten.
- de Braden of Norton schaal voor het bepalen van aanwezigheid en mate van decubitus.



Voor meer informatie over observeren, ga je naar:

Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>

Klik op de opleiding 'EVV 2019'

Log in met het wachtwoord: EVVstudent1

Ga naar **lesdag 8**

Probleemverheldering en probleemoplossing

Probleemverheldering gaat vooraf aan (onmiddellijk) probleemoplossing. We denken vaak dat het probleem duidelijk is of dat iemand een probleem aandraagt waarvoor hij / zij een oplossing vraagt. Soms wil iemand het gewoon vertellen of er over praten.

Probleemverheldering is systematisch kijken naar en de vraag bekijken: 'wat is hier aan de hand?'

Problemen oplossen begint met de constatering dat er een probleem of vraagstuk is en eindigt met de selectie van mogelijke oplossingen of alternatieven.

Probleemverheldering prikkelt tot het bedenken van zo veel mogelijk oplossingen of acties.

Vervolgens bekijk je de voor- en nadelen per oplossing. Uiteindelijk maak je een afweging en kies je een bepaalde oplossing. Onderstaand een vijsstappen plan.

Schema 'Vijf stappen bij problemen oplossen'

Stap	Doen
1. Formuleer probleem	Nauwkeurig vaststellen wat precies het probleem- of de vraag is. - Wat is de kern van het probleem?
2. Verzamel informatie	Gericht verzamelen van gegevens en meningen. - Welke zaken zijn van invloed op het probleem? - Welke zijn beïnvloedbaar en welke niet? - Wie zijn er bij betrokken?
3. Bedenk oplossingen	Bedenk oplossingen voor het probleem of de vraag. - Hier is de regel: elk idee is een goed idee. Kijk niet meteen naar de haalbaarheid van een idee (zie volgende stap).
4. Beoordeel oplossingen	Waarderen van de bedachte oplossingen. - Per oplossing kijk je naar de voordelen en nadelen, de eenvoud of complexiteit, de aantrekkelijkheid of juist niet.
5. Selecteer oplossing(en)	Kiezen van de meest geschikte oplossing. - Op basis van stap 4 maak je een keuze.


Opdracht: Signaleren

Wissel met elkaar welke observatielijsten jullie zoal gebruiken, wat de voordelen hiervan zijn en de nadelen.

Competentie 11: Rapportage en evaluatie van het zorgproces

De EVV is in staat om conform de procedure een rapportage te maken, die inzicht verschaft in het verloop van het zorgleefplan van de cliënt en de gemaakte afspraken.



Opdracht: Toets Rapporteren

Hieronder volgen een aantal stellingen over rapporteren. Beantwoord de vragen zo eerlijk mogelijk. De lijst geeft je een indruk hoe je daarmee omgaat en in hoeverre dat voldoet aan een aantal kwalitatieve eisen. Beantwoord de uitspraken door je keuze aan te kruisen.

1. Als ik iets heb gerapporteerd, ga ik na of een ander het kan begrijpen.

- a Ja, altijd.
- b Regelmatig, maar niet altijd.
- c Dat doe ik wel eens.
- d Nee, dat doe ik eigenlijk nooit.

2. Alleen bij papieren versies: Ik zet duidelijk mijn naam onder wat ik rapporteer

- a Ja, altijd.
- b Regelmatig, maar niet altijd.
- c Ik zet mijn paraaf.
- d Ik vergeet het nog wel eens.

3. Aan het eind van mijn dienst rapporteer ik

- a Ja, altijd.
- b Meestal wel, een enkele keer door omstandigheden niet.
- c Soms rapporteert een ander het voor mij, maar wel dezelfde dag.
- d Er kan wel eens een halve dag of meer tussen zitten.

4. Ik gebruik woorden als: vaak, geregeld, een beetje

- a Ik gebruik ze vrijwel nooit.
- b Ik gebruik ze wel, maar zo weinig mogelijk.
- c Ik gebruik ze eigenlijk vaak.

d Geen idee, ik let er eigenlijk niet op.

5. Ik lees voordat ik naar een cliënt ga de rapportage

- a Ja, altijd.
- b Meestal wel, een enkele keer door omstandigheden niet.
- c Het komt geregeld voor dat ik het niet heb gelezen.
- d Het komt vaak voor dat ik het niet heb gelezen.

6. Uit mijn rapportage wordt duidelijk wat de cliënt wil, hoe deze er over denkt of hoe deze het een en ander beleeft.

- a Ja, altijd.
- b Meestal wel.
- c Wel eens.
- d Dat weet ik eigenlijk niet goed.

7. Als er een vraag in het rapport staat, dan reageer ik daarop in mijn rapportage

- a Ja, altijd.
- b Meestal wel, maar ik vergeet het wel eens te vermelden in het rapport.
- c Ik doe er wel wat mee, maar vermeld het niet in het rapport.
- d Ik voel me niet aangesproken.

8. Als de rapportage van een collega onduidelijk is, spreek ik deze erop aan.

- a Ja, altijd.
- b Meestal wel.
- c Het ligt er aan wie dat is.
- d Dat doe ik eigenlijk niet.

9. Het rapport mag door de cliënt worden gelezen

- a Dat is waar.
- b Soms wel, soms niet.
- c Dat weet ik niet.
- d Dat is niet waar.

10 Als we afspreken iets te observeren dan rapporteer ik daarover

- a Ja, altijd.
- b Niet elke keer, ik vergeet het wel eens.
- c Ik vergeet het eigenlijk vaak.
- d Eerlijk gezegd weet ik het niet.

De dagelijkse rapportage

De dienstverlening aan cliënten is een taak van alle medewerkers. Sommigen leveren een aandeel in de directe dienstverlening (bekend als direct cliëntgebonden), anderen indirect. Niemand werkt 24 uur per dag. Dit laatste betekent dat de dienstverlening door alle dienstverleners op elkaar afgestemd moet zijn en dat je daarvoor informatie aan elkaar moet overdragen. Omdat medewerkers elkaar slechts kort of helemaal niet zien, wordt het gerapporteerd.

De rapportage is in de eerste plaats voor anderen. Dit betekent dat die het goed moeten kunnen lezen en begrijpen wat de bedoeling is van de informatie. Goed rapporteren is dus belangrijk.

Een goede rapportage is altijd gekoppeld aan de vastgestelde doelen en acties. Het geeft een eenduidig verslag van het verloop van de afgesproken zorgverlening.



Doelen worden niet voor niets geformuleerd. Er zijn acties aan gekoppeld en na verloop van tijd wil je nagaan of het doel is bereikt.

Dit onderstreept het belang van het goed formuleren van doelen: hoe SMARTer deze zijn geformuleerd, hoe makkelijker het is om er over te rapporteren én des te soepeler verloopt het evalueren van een zorgleefplan bij een MDO of cliëntenbespreking.

Het belang van goed rapporteren

Rapporteren dient een aantal functies:

- Informatieoverdracht

Voorbeeld: 'Meneer heeft nieuwe medicatie gekregen die duizeligheid kan geven. Regelmatig navraag doen bij de heer en indien het voorkomt rapporteren.'

- Signaalfunctie (tijdig signaleren van mogelijke problemen)
Het tijdig signaleren van problemen is belangrijk, omdat tijdig actie ondernemen belangrijk is voor het welzijn van de cliënt en omdat 'voorkomen beter is dan genezen'. Overigens, het rapport signaleert niets, het is de schrijver die signaleert.

Wat noteer je?

- Hoe gaat het met de afspraken die met de cliënt gemaakt zijn?
- Wat viel er vandaag op in de zorg? Wat moet jouw collega weten?
- Welke vragen heb je aan collega's?

Voorbeeld: 'Mevrouw heeft zich vandaag verstapt. Dat is eergisteren 2 keer gebeurd en gisteren 1 keer.'

Voorbeeld: 'Antidepressiva hielp de vorige keer (september) goed bij dit probleem' of 'Op 6 september is dit advies ook al gegeven'.

- Hulpmiddel bij evaluatie
De rapportage geeft een helder overzicht van het verloop van het verblijf, de ondernomen acties op basis van de gemaakte afspraken in het zorgleefplan e.d.
- Verantwoording
De rapportage dient ter verantwoording van wat wel of niet is gedaan. Het zorgleefplan is een soort contract met de cliënt over te leveren diensten. In de rapportage moet je kunnen lezen hoe en in welke mate deze afspraken zijn nagekomen. Zie verder bij 'Rapporteren op basis van geformuleerde doelen'.

Het rapporteren op zich betekent niet automatisch dat al deze functies ook daadwerkelijk tot hun recht komen. Daarvoor is het nodig om bepaalde eisen te stellen aan de wijze van rapporteren.

Eisen aan de rapportage

Omdat rapportage niet alleen voor jezelf bedoeld is, moet een ander het ook goed kunnen lezen. Het is een 'visitekaartje'. Het laat een indruk achter bij de lezer over hoe er gewerkt en gedacht wordt. Een rapport zegt iets over de persoon die het schrijft, over jou en over jouw respect voor de ander.

Let op het volgende:

- *Rapporteer respectvol*
Bedenk dat een cliënt altijd zijn eigen rapportage mag lezen (of de wettelijk vertegenwoordiger). Hou daarmee rekening als je iets noteert. Wat zou jij er van vinden als over jou of je moeder werd opgemerkt: 'Mevrouw is een zeur.'

Dus niet: De dochter van mevrouw is <i>nou al</i> voor de vierde keer haar afspraak vergeten. Dat is <i>heel irritant</i> .	Maar: De dochter van mevrouw is de afspraak vergeten. Omdat zij vaker afspraken vergeet, zal ik contact met haar opnemen.
--	--

- *Formuleer eenduidig (wat je hebt genoteerd is kan maar op één manier begrepen worden)*
Vermijd woorden als 'steeds', 'erg', 'nogal wat', 'tamelijk', 'voortdurend', 'behoorlijk', en dergelijke. Voor de een betekent 'steeds' 4 maal per dag, voor de ander de hele dag.

Dus niet: Mevrouw is erg zwaar aan het worden in de zorg.	Maar: Mevrouw komt wellicht in aanmerking voor een hogere indicatie. Herziening aangevraagd.
Dus niet: Mevrouw moest vandaag <i>vaak</i> naar de toilet.	Maar: Mevrouw moest vandaag vijf keer naar de toilet (normaal gaat zij twee keer per dag).

- *Vermijd etikettering.*
Een zin als 'mevrouw is dement/depressief' levert het gevaar dat anderen haar niet meer als een persoon zien maar als een 'demente'.
- *Geef alleen feiten en niet je eigen mening. Trek geen conclusies en stel geen diagnose (als je daartoe niet bevoegd bent).*

Dus niet: Mevrouw is <i>depressief</i> . Mevrouw is <i>dement</i> .	Maar: Mevrouw gaf aan niet deel te willen nemen aan de activiteiten van de soos deze week. Mevrouw vergat vanmorgen naar de kapper te gaan.
Dus niet: Mevrouw gaat te weinig naar haar familie toe.	Maar: Mevrouw gaat één keer per maand bij haar familie op bezoek.

- *Hou de rapportage overzichtelijk en beknopt.*
Er is soms weinig tijd om het rapport goed te lezen. Het is belangrijk dat de informatie snel leesbaar en overzichtelijk is. Noteer niet meer dan nodig is

Dus niet: Mevrouw oefent het lopen met de fysio door rondjes om het wooncomplex te lopen. (bij slecht weer lopen ze rondjes in de gang of in het gezondheidscentrum).	Maar: Mevrouw oefent het lopen met fysiotherapeut Jellesma.
---	--

Bij kort en bondig rapporteren gaat het om wat belangrijk (Relevant) is wat niet of minder. Informatie is van belang als die betrekking heeft op de afgesproken dienstverlening, op datgene wat gedaan moet worden en dat er een verband is met de afgesproken doelen. Rapportages kunnen soms ook korter door vermeldingen als 'Cliënt heeft goed gegeten' weg te laten wanneer het gebruikelijk is dat de betreffende cliënt meestal goed eet. Het is dan relevanter om te vermelden wanneer de cliënt niet goed heeft gegeten.

Hou de rapportage kort	
<p>Sorry voor de lange instructie, ik had geen tijd hem korter te maken ...</p>	<p>De meeste instructies kunnen korter gemaakt worden</p>

- *Rapporteer op tijd.* De informatie moet volledig zijn en de meest recente informatie bevatten. Er moet dus zo snel mogelijk worden gerapporteerd en niet na 24 uur.

Dus niet: Mevrouw is vorige week uit haar stoel gevallen.	Maar: Mevrouw is vanochtend 21-10-11 om 10.15 uur uit haar stoel gevallen.
--	---

- *Gebruik zo weinig mogelijk afkortingen.*
Rapporteren kost tijd en afkortingen besparen tijd maar lang niet altijd kent iedereen de gehanteerde afkortingen. Doe dit dus zo min mogelijk of alleen als je zeker weet dat ieder ze kent.

- *Noem collega's bij hun volledige naam en functie*

Dus niet: De arts zal hier vanmiddag naar kijken	Maar: Huisarts Willemsen zal hier vanmiddag naar kijken en indien nodig contact opnemen met dokter De Winter (cardioloog ziekenhuis).
---	--

- *Goed Nederlands, correct taalgebruik en bij geschreven rapportage leesbaar handschrift.*
Gebruik goed Nederlands dat wil zeggen goede en begrijpelijke zinnen en in neutrale nette bewoordingen. Bij geschreven rapportage is het ook nog belangrijk dat ieder het goed kan lezen.



V&VN hebben in 2011 een richtlijn Verpleegkundige en verzorgende verslaglegging opgesteld. Je kunt deze downloaden via het EVV deel van de website van BTS&G.

Het samenvatten van rapportage

Bij een ECD is het samenvatten vaak niet nodig of kan dit op een eenvoudige wijze semi automatisch worden geregeld. Bij papieren dossiers is het goed om bijvoorbeeld één maal per maand een samenvatting van de rapportage te maken.

Het doel van zo'n samenvatting is

- een beknopt overzicht te krijgen van de belangrijkste ontwikkelingen en gebeurtenissen in de afgelopen maand;
- continuïteit van zorg. Zichtbaar wordt bijvoorbeeld dat bepaalde signalen, zoals onrustig gedrag, de weg kwijt raken, regelmatig en vaker terugkomen. Op basis daarvan kan bijvoorbeeld een doel binnen het zorgleefplan worden opgesteld of kan de zorg structureel worden aangepast.

Het voordeel van een samenvatting is dat je de benodigde informatie sneller kunt terugvinden of anderen informeren over een langere periode bijvoorbeeld bij een MDO of cliëntbespreking.

Wet Bescherming Persoonsgegevens.

De Wet op de Bescherming Persoonsgegevens heeft als doel de privacy van iemand te beschermen. De wet geeft voorwaarden aan waaronder gegevens mogen worden verzameld en wat daarmee wel en niet mag gebeuren: zoals een cliëntdossier. Hierin mogen alleen gegevens staan, noodzakelijk voor de dienstverlening. Noodzaak staat voor belang. De cliënt heeft het *recht van inzage*: hij mag altijd het rapport inzien. Een familielid mag het alleen lezen als de cliënt daar toestemming voor geeft. Is een cliënt niet aanspreekbaar dan mag de formeel aangestelde contactpersoon het rapport inzien. Indien de cliënt vindt dat er zaken in staan waar hij/zij het niet mee eens is (bezwaar tegen heeft), dan moeten deze gecorrigeerd (*recht op correctie*), of verwijderd worden (*Verwijderingsrecht*). Zie bijlage: Inzage recht voor zorgdossiers.

Interpreteren

Onder interpreteren verstaan we: 'Het toekennen van een bepaalde betekenis aan de informatie die we verzameld hebben'.

Niet iedereen is even gevoelig voor wat er in de omgeving gebeurt: 'De een ziet iets wel, wat de ander niet ziet'; 'wat de een belangrijk vindt, vindt de ander niet belangrijk'. Eigen ervaring, inzicht, waarden en normen, de situatie en vaardigheden hebben invloed op je manier van observeren en interpreteren. Bij het interpreteren kunnen tal van factoren een rol spelen waaronder:

- kennis over het functioneren van de cliënt;
- intuïtie op grond van kennis en ervaring;
- de wijze waarop (observatie)gegevens worden opgeschreven, mondeling worden overgedragen.

Een rapportage moet zo objectief mogelijk zijn of het moet duidelijk zijn dat het een interpretatie betreft. Als je kiest voor het laatste, laat dan duidelijk blijken dat het om een interpretatie gaat, door woorden te gebruiken als 'ik denk ...', 'ik vind ...' of 'ik heb de indruk dat ...'. Dat is belangrijk, omdat een interpretatie juist of onjuist kan zijn.

Voorbeeld: 'Mevrouw reageerde niet merkbaar, toen ik haar vroeg of ze haar medicijnen wilde innemen. Ik heb de indruk dat ze de medicijnen eigenlijk niet wil innemen.'

Vaak is het mogelijk om bij de bewoner te checken of je interpretatie juist is.

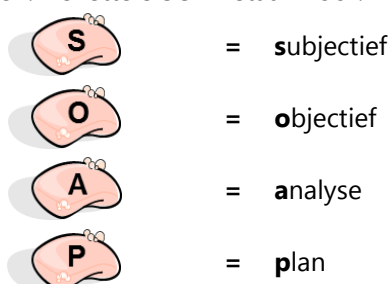
Voorbeeld: Je kunt kijken of mevrouw haar gehoorapparaat in en aan heeft. Je kunt vragen of ze de medicijnen eigenlijk niet wil innemen. Je kunt testen of er sprake is van een verlaagd bewustzijn. Als je je interpretatie hebt kunnen checken, kan dat tot een objectieve observatie leiden, die je ook zo kunt rapporteren: 'Mevrouw zei dat ze haar medicijnen niet wilde innemen.'

Het bovenstaande is samen te vatten in de regel:

Geef duidelijk aan of het gaat om een feitelijke waarneming of om een interpretatie.

Systematisch rapporteren: de SOAP-methode

De SOAP-methode is een rapportage-systeem dat overzichtelijk is, systematisch te werk gaat en gelijktijdig praktisch bruikbaar is. Deze methode maakt een verbinding tussen systematisch rapporteren, brengt onderscheid aan tussen objectief en subjectief rapporteren en bevordert het probleemoplossend denken. De letters SOAP staan voor:



Een SOAP-rapport bestaat altijd uit de volgende gegevens en opbouw:

<p>S =</p>	<p>De informatie afkomstig van de cliënt zelf -wat zegt deze zelf over zijn eigen belevingen (of wat zegt de familie).</p>	<p>Voorbeelden: 1 'Mevrouw Draaisma gaf aan dat ze hoofdpijn had en zich niet lekker voelt'; 2 'De heer Ross gaf aan vandaag geen zin in eten te hebben en zich verdrietig te voelen'.</p>
<p>O =</p>	<p>De directe observatie van de situatie door de medewerker - het gedrag van de cliënt zoals dat door de medewerker wordt waargenomen.</p>	<p>Voorbeelden: 1 'Mevrouw heeft een rode gelaatskleur en een temp van 39, pols 80 en tensie 120/80' 2 'De heer zat vanmiddag op de bank te huilen'. Dit zien we sinds vorige week bij hem'</p>
<p>A =</p>	<p>De conclusie getrokken uit de subjectieve (S) en objectieve gegevens (O) die de medewerker heeft verzameld - wat denkt de medewerker dat er aan de hand is.</p>	<p>Voorbeelden: 1 'Mevrouw heeft een griep onder haar leden' 2 'De heer reageert sinds 2 weken zo en altijd nadat hij bezoek heeft gehad van zijn kinderen. Volgens mij heeft hij het moeilijk met het alleen zijn daarna.</p>
<p>P =</p>	<p>Het plan dat is uitgevoerd of uitgevoerd moet worden -wat de medewerker vervolgens gaat doen. En ook, wat is de reactie van de cliënt hierop en hoe moet er verder gehandeld worden.</p>	<p>Voorbeelden: 1 'Na overleg met de huisarts is besloten om mevrouw 2 tabl. paracetamol 500 mg te geven en vanavond om 20.00 uur haar temp te controleren. Dat vond ze uitstekend en geruststellend' 2 'Met de heer is afgesproken dat de vrijwilliger (van de bezoekdienst) de komende week op de dag van het bezoek van zijn</p>

		<p><i>kinderen langskomt en met hem napraat. Dat stelt hij zeer op prijs. Hem ook stimuleren om (zeker) 1 keer per week deel te nemen aan de ouderensoos om de hoek.</i></p>
--	--	--

Een rapport volgens de SOAP-methode:

- dwingt tot nauwkeurigheid en volledigheid;
- bevordert een cliëntgerichte informatieoverdracht;
- gaat over de feitelijke ondersteunings situatie;
- geeft zicht op wat gedaan wordt, het handelen;
- maakt inzichtelijk waarom voor een bepaalde activiteit is gekozen.

Voorbeeld

10 januari 2013, Dagdienst

- S** *De heer Aarts had vandaag geen zin om op te staan. Hij voelde zich niet lekker en had het koud. Ook vroeg hij of wij het bezoek van zijn dochter af wilden bellen.*
- O** *Dhr. Aarts heeft een lichte verhoging: 37,8°C. Hij staart tijdens de zorgmomenten naar het plafond en reageert niet op opbeurende woorden. Hij heeft vandaag niets gegeten en maar 1 kop thee gedronken.*
- A** *Hij is mogelijk lichamelijk niet in orde en lijkt somber gestemd.*
- P** *Vanavond tempen. Elk uur drinken aanbieden en vochtlijst bijhouden. Morgen overleggen met de CV-er over het inschakelen van de specialist ouderengeneeskunde/huisarts. Gedrag en stemming observeren/rapporteren.*



In de online kennisbank van onze website vind je meer informatie over SOAP rapporteren via: <https://bts&g.nl/category/kennisbank-overzicht/>



Opdracht: Objectiviteit

Geef bij de volgende zinnen aan welke van de twee mogelijkheden je de beste manier van rapporteren vindt door a of b te omcirkelen. Motiveer je keuze. Neem hiervoor maximaal 5 minuten.

- a Mevrouw belde 3 keer om naar het toilet geholpen te worden.

b Mevrouw belde erg vaak.
- a Mevrouw woelde onophoudelijk en huilde stillletjes.

b Mevrouw vertelde dat ze vannacht geen oog dicht gedaan heeft.
- a Meneer wilde per se niet uit bed, hij trilde erg.

b Meneer durfde zijn bed niet uit, hij trilde van angst.
- a Mevrouw is erg vergeetachtig vandaag.

-
- b Toen ik 10 minuten later kwam wist mevrouw zich de afspraak niet te herinneren.
- 5 a Tijdens het theedrinken vanmiddag schreeuwde meneer tegen de andere bewoners.
b Tijdens het theedrinken was meneer weer eens agressief tegen de andere bewoners.
- 6 a Mevrouw was vandaag met geen mogelijkheid tot douchen te bewegen.
b Mevrouw gaf aan 's middags niet onder de douche te willen.
- 7 a Na het bezoek van de kinderen staarde mevrouw voor zich uit en gaf geen antwoord op mijn vragen.
b Na het bezoek van de kinderen was mevrouw erg somber.
- 8 a Meneer was vanmorgen drijfnat van de urine.
b Meneer was vanmorgen incontinent van urine.
- 9 a Toen meneer van het koffiedrinken terugkwam kon hij zijn kamer niet vinden.
b Meneer was gedesoriënteerd in plaats.
- 10 a Meneer is een eenling in de groep.
b Meneer heeft niets gezegd tijdens de maaltijd.



Opdracht: Beoordeel je rapportage

Je hebt de vorige keer de opdracht gekregen een kopie van de rapportage van een cliënt mee te nemen van de meest recente week.

1. Vorm groepjes van drie.
 2. Beoordeel samen de rapportage op de volgende punten:
 - Taalgebruik (afkortingen, gebruik van vage bewoordingen als "altijd", etikettering);
 - Overzichtelijkheid en volledigheid;
 - Vermelding van interpretaties.
- Sla, waar nodig, deze map er op na.
3. Herschrijf volgens de SOAP de passages die naar jullie oordeel verbetering behoeven.
 4. Beantwoord samen de volgende vragen:
 - Op welke punten wordt overwegend correct gerapporteerd?
 - Op welke punten moesten jullie regelmatig corrigeren of aanvullen?



Opdracht: Meneer Claassen

(Alternatieve opdracht voor vorige)

Datum	Voortgangsrapportage
14-6	<i>Meneer ging vandaag om 20.00 uur, na het voetballen naar bed.</i>
15-6	<i>Meneer zegt slecht geslapen te hebben, was kwaad op zichzelf omdat hij zo afhankelijk is. Heeft toen ook z'n pyjama stuk getrokken. Ik heb toen een poos met meneer gepraat, waardoor hij wat rustiger werd. Daarna heeft hij met tussenpozen redelijk goed geslapen. Meneer was vandaag verder goed gestemd. Dacht dat hij op vakantie zou gaan. Vanmiddag is zijn zoon Joost nog langs geweest. De zoon zal ervoor zorgen dat meneer kleefpasta krijgt voor zijn bovengebit.</i>
16-6	<i>Meneer was vandaag incontinent van feces.</i>
17-6	<i>Meneer heeft vandaag Amsterdams bezoek (zijn dochter met haar gezin) gehad en heeft hiervan genoten.</i>
19-6	<i>Meneer heeft een hoestmiddel gehad.</i>
20-6	<i>Meneer was vandaag incontinent van feces en urine.</i>
21-6	<i>Meneer heeft vannacht goed geslapen.</i>
22-6	<i>Meneer heeft aangepast incontinentiemateriaal.</i>
23-6	<i>Het lopen gaat minder goed.</i>
24-6	<i>Meneer heeft bij de receptie naar het voetballen gekeken. Hij was boos omdat er op de afdeling niet gekeken kon worden.</i>
25-6	<i>Meneer is vroeg naar bed gegaan. Hij was boos en verdrietig, omdat hij woorden heeft gehad met de dames. Volgens meneer was dat ook nog zijn eigen schuld.</i>
26-6	<i>Meneer heeft goed geslapen.</i>
27-6	<i>Meneer heeft de hele nacht liggen bellen, hij kon daarvoor telkens geen reden aangeven.</i>
28-6	<i>Zie rapport fysio. Meneer ging om 19.30 uur naar bed, na een heftige woordenwisseling met een dame. Zij gooide hem onder ander een servet toe. Meneer was erg overstuur.</i>
29-6	<i>Meneer was vanmorgen al vroeg wakker (06.30 uur). Hij heeft verder overdag regelmatig geslapen. Was nog wel wat aangedaan over het voorval van gisteren.</i>
1-7	<i>Er was opnieuw onenigheid tussen meneer en een dame. Meneer was hier boos over en wil graag met mevrouw praten maar denkt niet dat hij het kan.</i>

- Vorm groepjes van drie.
- Beoordeel samen **bovenstaande** rapportage op de volgende punten:
 - taalgebruik (afkortingen, gebruik van vage bewoordingen als "altijd", etikettering);
 - specifiek en relevant;
 - vermelding van interpretaties.

Sla, waar nodig, de leesmap er op na.
- Herschrijf de passages die naar jullie oordeel verbetering behoeven.
- In de rapportage is sprake van onenigheid tussen meneer en een dame. Wat er speelt wordt niet beschreven. Zou jij hier wel voor kiezen? Motiveer je antwoord.

Competentie 8: Bewaken uitvoering zorgleefplan

De EVV is in staat om de uitvoering van het zorgleefplan te bewaken van de cliënt(en) aan wie zij is toegewezen.

Stijl afstemmen op een collega en de taak

Als EVV heb je belangrijke coördinerende rol. Sommige zaken doe je zelf, andere zaken 'laat je over' geheel of gedeeltelijk aan anderen. Een aantal aandachtspunten.

Bij je stijl spelen twee zaken een rol. De mate waarin je:

- Taakgericht bent
Je bent sturend, vertelt collega's wat ze moeten doen, waar, wanneer en hoe ze dat moeten doen en controleert dit.
- Relatiegericht bent
Je bent ondersteunend, gericht op tweerichtingscommunicatie, luistert actief, moedigt collega's aan, complimenteert, besteedt veel energie aan begeleiding.

Dat levert vier mogelijke stijlen op:

		Stijl
veel taak- en weinig relatiegerichtheid	→	instructies geven
veel taak- en veel relatiegerichtheid	→	overtuigen
weinig taak- en veel relatiegerichtheid	→	coachen
weinig taak- en weinig relatiegerichtheid	→	delegeren

Eén van deze stijlen kan dominant bij je zijn (het is belangrijk voor jezelf om te onderkennen hoe dat bij jezelf zit) maar vaak kunnen mensen afwisselen of hanteren ze een mix van de stijlen. Dat laatste is handig want wanneer je zaken 'aan een ander overlaat', moet je rekening houden met en aandacht hebben voor de:

- Taakvolwassenheid van een collega.

Met taakvolwassenheid wordt bedoeld dat je rekening houdt met:

1. Bekwaamheid: is je collega wel vakinhoudelijke competent? Heeft deze de benodigde kennis, ervaring en vaardigheid?
2. Bereidheid: hoe staat het met de motivatie, het verantwoordelijkheidsgevoel en zelfvertrouwen van je collega?.

Deze taakvolwassenheid kan afhankelijk van wat gevraagd wordt variëren. Een collega kan bijvoorbeeld een hoge mate van taakvolwassenheid bezitten in het plannen van werk, maar kan een aanzienlijk mindere mate van taakvolwassenheid hebben in het schrijven van rapportages.

Door rekening met iemand bekwaamheid en bereidheid, kun je je stijl af stemmen op je stijl:

Bekwaamheid	Bereidheid		Stijl
+	+	→	delegeren
+	-	→	coachen - delegeren
-	+	→	coachen - overtuigen
-	-	→	Instructies geven

Het is dus handig als je als EVV jezelf verschillende stijlen van begeleiden en ondersteunen van collega's eigen maakt. We hebben het al gehad over instructie geven, een klinische les en het geven van feedback. In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op delegeren, coachen en het inspireren en motiveren van collega's.

Delegeren

Bedenk bij delegeren altijd dat een ander dan bepaalde taken uitvoert maar dat jij voor een goede uitvoering eindverantwoordelijk blijft. Als er iets mis gaat, ben jij de persoon die daarop aangesproken kan worden. Jij op jouw beurt kunt dan weer de persoon aanspreken aan wie je de taak hebt gedelegeerd. Delegeren is iets om even bij stil te staan.

Delegeren betekent:

- Goed inschatten wat je aan wie gaat delegeren.
Is de ander wel competent genoeg? Denk aan kennis, vaardigheden of een combinatie van beiden. Als EVV is het handig als je goed zicht hebt op wat collega's kunnen, waar ze goed in zijn en waar ze minder goed in zijn.
- Begeleiden, een ander in de gelegenheid stellen iets te leren.
We hebben allemaal geleerd door dingen te doen. Soms ging dat in een keer goed, soms niet. Als EVV heb je een rol bij het ondersteunen en begeleiden van een ander. Als je strak de touwtjes in handen houdt zullen je collega's steeds meer een afwachtende houding aannemen: de EVV moet maar vertellen wat er moet gebeuren.\
- Het toevertrouwen van een taak aan iemand anders met daarbij de verantwoordelijkheid voor het resultaat en de bevoegdheid die nodig is om de taak uit te voeren.
Het gaat om het 'toevertrouwen'. Dit vertrouwen moet van twee kanten komen. Als EVV moet je het vertrouwen hebben in het vermogen van degene aan wie je iets delegeert en de ander moet vertrouwen hebben in jou als EVV. Bijvoorbeeld niet het gevoel hebben dat je alle 'rotklusjes aan een ander overlaat' of 'je aan je lot overlaat'.

Belemmeringen voor succesvol delegeren

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom je taken niet delegeert:

- Je hebt het idee dat er tijd verloren gaat, je doet het zelf sneller.
- Het uitleggen van hoe iets gedaan moet worden kost tijd. Op korte termijn kost het wellicht meer tijd, pas op lange termijn kan het winst opleveren.
- Het kan zijn dat gedelegeerde taken niet goed worden gedaan. Dat is vervelend voor de cliënt / mantelzorg en ook voor jou.
- Je hebt geen goed beeld over hoe iets moet worden uitgevoerd, dus kun je het beter zelf doen.
- De ander kan het beter doen dan jij en dat zal anderen opvallen. Daardoor kunnen ze denken dat jouw werk net zo goed (of beter) door de ander kan worden gedaan.
- Niemand kan het zo goed als jij.
- Er is letterlijk niemand om iets aan te delegeren.
- Je hebt het gevoel dat je overal zelf direct bij betrokken moet blijven om een goed overzicht te houden.

Beter delegeren kun je leren

De een kan beter delegeren dan de ander. Dat heeft te maken met vaardigheden en met je karakter. Ben je een teamspeler of meer een solist? Wanneer je onderstaande tips toepast komt dat de kwaliteit van je delegeren ten goede.

- Kies zorgvuldig welke taken je wilt delegeren. Laat je niet leiden door 'wat je kwijt wilt', maar ook door het benutten van de kwaliteiten van de anderen.
- Kies de geschikte persoon op grond van eerdere ervaringen.
- Geef duidelijk eventuele deadlines aan (Dit moet worden gedaan voor...), middelen (denk aan protocollen), kwaliteitseisen (denk aan richtlijnen), verantwoordelijkheden (denk aan wet BIG).
- Controleer of de ander je goed begrepen heeft, geef aan welke ondersteuning je kunt bieden.
- Ga actief de voortgang na (Hoe gaat het?), stimuleer een regelmatige verslaglegging (Laat even horen hoe het gaat).
- Evalueer de taakuitvoering (geef feedback) en trek zelf ook lering uit de opgedane ervaring.
- Oefen jezelf in het beter leren kennen van de ander(en) waardoor je steeds beter de juiste persoon voor de juiste taak kunt kiezen. Tips:
 - Nieuwe taken. => Wie zou het als een uitdaging beschouwen? Wie zou er het meest van opsteken?
 - Ervaring, deskundigheid of snelheid vereist. =>. Wie heeft de meeste deskundigheid ervaring?
 - Specifieke persoonlijke kwaliteiten zijn vereist? (Denk aan BIG, 'lastige familieleden', specifieke gedragingen van cliënten) => Wie beschikt daarover?
 - Wat voor andere werkbelastingen, prioriteiten spelen een rol? => Wees zelf flexibel en pas je aan aan omstandigheden.

Aanpassen van stijl

Wanneer je zaken delegeert heb je er belang bij dat diegenen aan wie je taken delegeert dat zo goed mogelijk kunnen. Je hebt er belang bij dat hun deskundigheid en vaardigheden groeien. Dat kan op verschillende manieren. We hebben al eerder aandacht besteed aan mogelijkheden als het geven van instructie en het geven van een klinische les. Welke methode je gebruikt hangt af van de omstandigheden en het doel dat je nastreeft, je eigen mogelijkheden en voorkeuren en de mogelijkheden van de ander(en).

- Omstandigheden en doel
Wanneer iets in korte tijd moet gebeuren, kies je de methode die het snelst tot het gewenste resultaat leidt. Wanneer je de vaardigheden van een collega wilt vergroten, dan kies je een methode waarbij de ander tijd heeft om zich zaken eigen te maken. Weer een andere methode gebruik je als het alleen gaat om het vergroten van kennis.
- Eigen mogelijkheden en voorkeuren
Je 'neemt altijd jezelf mee'. Ieder van ons heeft zijn voorkeuren en afkeuren. Dat heeft effect op de manier waarop we anderen begeleiden en ondersteunen. De een is beter in het aanspreken op resultaat, de ander doet het liever zelf.
- Mogelijkheden van de ander
Het tempo waarin we ons iets eigen kunnen maken varieert van persoon tot persoon. Ook hier geldt dat de een het sneller leert door het te zien, een ander door erover te lezen en weer een

ander door een combinatie. Daarbij speelt motivatie een rol: de een wil nu eenmaal meer leren dan de ander.

Coachen als vorm van begeleiden

Er zijn veel vooroordelen als het gaat om coachen. De populariteit van coachen hangt samen met de ontwikkeling in de zorgsector waarbij cliënten zelf richting geven aan de dienstverlening. Om hen daartoe in staat te stellen moeten medewerkers over een flink aantal vaardigheden beschikken: goed luisteren, adequate vragen stellen, afstemmen op de ander en: loslaten - want niet jij als dienstverlener geeft de richting aan, maar de cliënt. En dat zijn precies dezelfde vaardigheden waarover een coach moet beschikken.

Coachen kan ook als begeleidingsstijl door jou worden benut in allerlei samenwerkingsrelaties: bij het inwerken van nieuwe collega's, het begeleiden van stagiaires of van collega's.

Ervaringsdeskundigheid

Eén van de vooroordelen ten aanzien van coachen is dat je nooit antwoord krijgt. Op de vraag 'Hoe vind je dat het gaat?' krijg je als antwoord 'Wat vind je er zelf van?' Dit stereotype beeld van de coach als iemand die vol begrip is, alle ruimte aan de ander laat en vooral geen sturing geeft is hardnekkig. Coaches stellen inderdaad bij voorkeur vragen in plaats van antwoorden geven. Dat komt omdat een coach er vanuit gaat dat de ander zelf in staat is om oplossingen te vinden en eigen ideeën heeft over hoe je iets moet aanpakken of bereiken. Een coach gaat daarbij uit van de ervaringsdeskundigheid die de ander heeft. Door het stellen van vragen helpt de coach de ander zich bewust te worden van die ervaringsdeskundigheid en te ontdekken dat hij zelf de oplossing kan vinden. Coachen is het tegenovergestelde van (traditioneel) instrueren: ik weet hoe het moet en jij moet het precies zo doen. Als je wilt dat de ander zelfstandig werkt, zijn verantwoordelijkheden (leert) dragen en de eigen creativiteit gebruikt dan doe je dat niet door steeds te vertellen hoe hij iets moet doen of aanpakken. Daardoor leert de ander zich afhankelijk op te stellen. Beter is om hem te stimuleren om de eigen kwaliteiten aan te boren en te benutten.

Ruimte voorwaarde voor leren

Coachen kun je zien als 'begeleiden met de handen op de rug' (vergelijk dit met cliënt- of belevingsgericht werken). Een coach gaat uit van het principe dat leren samengaat met het leren van fouten. Dat betekent dat je niet steeds gaat ingrijpen als er iets mis gaat, dat de ander ruimte moet hebben. Dat betekent niet dat de ander aan zijn lot wordt overgelaten, maar dat je helpt de ander te laten inzien waarom iets niet lukt, hoe dat komt, wat hij daar aan kan veranderen en hoe hij dat zelf kan oplossen. Veel vragen stellen en niet te snel het antwoord geven. En wat heel belangrijk is: geloof hebben in de mogelijkheden van mensen.

De kunst van het vragen stellen

Verreweg de belangrijkste vaardigheid van een coach is de kunst van het vragen stellen. Die beperkt zich niet alleen tot het stellen van goede open vragen en doorvragen (zie ook eerder in deze opleidingsmap). Ook de gerichtheid van je vragen is bepalend voor het verloop van het gesprek. Met je vragen stuur je het gesprek immers een bepaalde richting op. Het is belangrijk om je bewust te zijn van het effect van de vragen die je stelt en welke soort vragen je geneigd bent te stellen.

Inspireren, motiveren en voorbeeldgedrag

Iedereen kent wel een docent die onderwerpen 'goed kon brengen'. Inspireren heeft te maken met enthousiasme. Dat moet je hebben en laten zien. De een kan dat gemakkelijker dan een ander. Omdat de wijze waarop en de mate waarin jij je collega's stimuleert een belangrijke succesfactor is, moet je bij jezelf nagaan hoe je anderen het best kunt inspireren. Inspireren heeft te maken met vertrouwen in de ander en jezelf. Het vertrouwen dat je er samen uit komt of verder komt.

Om collega's of leerlingen iets te leren / begeleiden heb je de volgende vaardigheden nodig:

- Aansluiten op het niveau van de ander: hoe denkt en voelt deze?
- Doelen (helpen) stellen: wat willen we bereiken?
- Goede vragen stellen: wat is het probleem nu echt?
- Doorvragen om verder te komen: waarom hebben jij en de medewerker die keuze zo gemaakt?
- Feedback geven: je hebt dit goed gedaan. Wat daaraan goed is, is
- Duidelijke afspraken maken: wat moet gedaan worden, door wie, wanneer en waarom?
- Zelf het goede voorbeeld geven.

Al eerder is benoemd, dat voorbeeldgedrag en vertrouwen van belang zijn. Andere belangrijke voorwaarden die de ander beïnvloeden, zijn:

- *Wederkerigheid*
Er is een balans is tussen hoor-en-wederhoor, wederzijds verkennen en ontdekken van vaardigheden, meningen, oordelen, wensen etc. Het betekent het beste halen uit de kennis en ervaring van je collega's en jezelf.
- *Respect voor elkaar*
Het doel is om de zelfstandigheid van je teamleden te stimuleren door het versterken van de sterke kanten en het verbeteren of anders leren omgaan met zwakke of minder goede kanten. Dat betekent luisteren, vragen stellen, 'serieus nemen wat de ander zegt en hoe de ander dat zegt'.
- *Gericht op ontwikkeling/groei*
De EVV stimuleert de ander tot verkenning van (nieuwe) mogelijkheden en gebruikt 'het verleden' alleen als leerpunt. Communicatie die de weerstand vergroot, wordt vermeden. Wees zorgvuldig met 'waarom vragen' omdat ze gemakkelijk weerstand of verdediging uitlokken.
- *Gezamenlijke inspanning*
EVV en teamleden moeten bereid zijn zich in te spannen. De collega om te leren, de EVV om te investeren (tijd, kennis en vaardigheden) in de ander. Het gaat niet om iets vrijblijvends het is geen vrijbrief is 'om elkaar niet serieus te nemen'.

Neem de ander serieus. Ook al lijken iets in jouw ogen belachelijk of eenvoudig of doet de ander moeilijk, de ander kan er mee worstelen. Vertoon daarom geen gedrag of gebruik geen woorden die:

- Bagatelliseren: 'Zo erg kan het toch niet zijn'; 'Ik denk dat je je teveel zorgen maakt'; 'Je bent niet de enige'; Het is je taak om iedereen te helpen'.
- Iemand belachelijk maken: 'Proficiat, ik denk dat jij er in geslaagd bent om ons allemaal voor gek te zetten'; 'Oh, ik hoor het al mevrouw weet-al is weer bezig'.
- Veroordelen: 'Als je dacht dat het wel mis zou gaan als je weg ging, waarom heb je er dan niets aan gedaan voor je naar huis ging?'; 'Misschien heb je gewoon niet genoeg je best gedaan'.

Over voorbeeldgedrag

Bij motiveren door voorbeeldgedrag doet de EVV de juiste dingen op de juiste manier.

Voorwaarde is dat de EVV achter de dingen staat die zij zegt. Je kunt geen voorbeeldgedrag laten zien als je twijfels hebt, dus als je niet achter de zaken staat die je overdraagt.

Houding

- Je neemt verantwoordelijkheid voor je gedrag en bent daarin een voorbeeld voor de collega's;
- Je hebt een duidelijk beeld over wat er van jou en de collega wordt verwacht;
- Je geeft op de juiste wijze feedback;
- Je kunt de belangrijkste gesprekstechnieken toepassen.

Niet 'dippen' maar 'dimmen'

Belangrijk is dat je leert **denken in mogelijkheden** ('dimmen', in datgene wat wél kan) in plaats van **denken in problemen** ('dippen', in datgene wat niet kan). Vergelijk het maar met het verschil in denken tussen: iemand vindt dat het glas half vol is en een ander dat het half leeg is. Objectief gezien is het dezelfde situatie maar qua beleving maakt het veel uit. Bovendien blijkt uit onderzoek dat denken in mogelijkheden, creativiteit en het vinden van alternatieve oplossingen stimuleert. Voor een medewerker, cliënt en familie is het prettiger om iemand tegenover zich te hebben 'die het ziet zitten' zonder daarbij de realiteit uit het oog te verliezen.

Denken in mogelijkheden vraagt ook van je dat je je bewust bent van automatische patronen in je denken. Bijvoorbeeld: moet een vraag van een per definitie door jou ingevuld worden of kan dat ook door anderen? Wat kun je en wil je 'loslaten'?



Opdracht: Delegeren, coachen en voorbeeldrol

Delegeren

Bespreek de volgende twee vragen in kleine groepen.

1. Delegeer je taken naar anderen? Zo ja welke taken? Zo nee, wat is daarvan de reden?
2. Welke afwegingen maak je als je taken delegeert?

Coachen

Mevrouw Van Santpoort heeft reuma. In perioden dat ze veel klachten had kreeg ze meer hulp bij het wassen en aankleden. Wanneer de klachten na enige tijd verminderden werd ook de hulp verminderd. Het ziet er nu naar uit dat de extra hulp blijvend zal zijn. Mevrouw heeft de laatste tijd veel pijn en de stijfheid van haar gewrichten blijft de hele dag voortduren. Tijdens een gesprek dat Inge Spaans (de EVV) maandelijks met mevrouw heeft om de zorg te evalueren, laat mevrouw merken niet tevreden te zijn met de zorg die ze krijgt. Haar grootste klacht is dat de hulp niet aangepast wordt aan de toenemende achteruitgang van haar gezondheid. De verzorgende (Anneke) die bij haar komt zegt alleen dat ze moet blijven proberen zoveel mogelijk zichzelf te verzorgen. Mevrouw geeft aan dat ze er moedeloos van wordt. Ze is het wel met de verzorgende eens maar ze krijgt het idee dat die denkt dat ze zich aanstelt. Zij moet toch weten dat ze niet de persoon is om misbruik te maken van hun tijd.

Stel je bent Inge. Je wilt dit bespreken met Anneke op een coachende manier. Het is belangrijk dat Anneke situaties als deze beter leert inschatten.

Geef aan op welke manier je je voorbereidt op het gesprek met Anneke.

Voer deze opdracht uit in kleine groepen.

Voorbeeldrol

Je bent een voorbeeld voor je medewerkers als het gaat om belevings- en cliëntgericht werken.

1. Kun je een concreet voorbeeld geven?
2. Hoe vaak maak je bewust gebruik van je voorbeeldrol?

Bijlage: Inzage recht in cliëntdossiers

Het kan voorkomen dat een cliënt of familielid vraagt of hij/zij het cliëntdossier mag inzien. Er zijn dan een aantal regels waaraan je je moet houden tenzij het bij de cliënt zelf ligt en je er geen zicht op hebt. Het inzage recht is wettelijk geregeld voor elke Nederlander. Binnen een organisatie is dit meestal vastgelegd in een privacyreglement. Een cliënt kan op grond van dit recht een kopie van het cliëntdossier opvragen (tegen een redelijke vergoeding). Schakel bij twijfel een leidinggevende in.

Recht van inzage bij cliënten die hun eigen belangen kunnen behartigen

- Een cliënt heeft altijd het recht om zijn gegevens in te zien en om er een afschrift van te krijgen.
- Hij/zij kan dit recht tot inzage overdragen aan een gemachtigde. Een cliënt moet hier eerst **toestemming** voor hebben gegeven mondeling en soms schriftelijk. Er zijn een aantal mogelijkheden die in **volgorde** van toepassing kunnen zijn:
 - 1 ieder die door de cliënt **schriftelijk** is gemachtigd;
 - 2 de echtgenoot of andere levensgezel van cliënt; hier volstaat mondelinge toestemming;
 - 3 een kind, broer of zus met mondelinge toestemming van de cliënt.

Dus een schriftelijke machtiging weegt zwaarder dan een echtgenoot en deze weer zwaarder dan kinderen, broers of zussen. Ingeval van mondelinge toestemming: dit moet zijn verleend aan een medewerker van de organisatie **door de cliënt zelf**.

Het is altijd verstandig de betreffende persoon aan te raden de gegevens in te zien in aanwezigheid van een medewerker. Bijvoorbeeld een leidinggevende.

In uitzonderlijke of bijzondere situaties kan tijdens een MDO of cliëntbespreking zijn vastgesteld dat het niet in het belang van de cliënt is als hij zijn eigen gegevens inziet zonder dat er iemand toelichting geeft. Mocht zich een dergelijke situatie voordoen, zet dit dan duidelijk op het cliëntdossier. Schakel in deze situaties een leidinggevende in. Deze zal de afwegingen aan de cliënt kenbaar maken en in ieder geval mondeling aangeven wat in het dossier staat. Indien een cliënt op zijn recht blijft staan, dan mag inzage niet worden geweigerd. De cliënt wordt dan geadviseerd de gegevens in te zien in aanwezigheid van bijvoorbeeld leidinggevende, arts (medische aangelegenheden) of psycholoog (psychische aangelegenheden) zodat deze een en ander kan toelichten.

Recht van inzage bij cliënten die hun eigen belangen *niet* kunnen behartigen

Indien een cliënt niet in staat wordt geacht om zijn eigen belangen zelf te behartigen, dan worden zijn belangen overgenomen door een zogenaamde *wettelijk vertegenwoordiger*.

In **volgorde** zijn dat (dus indien 1 van toepassing is, de anderen niet en zo verder):

- 1 een curator of mentor wanneer iemand onder curatele is gesteld door een rechtbank; dit is altijd terug te vinden voor in het zorgdossier; deze persoon dient zich te legitimeren wanneer hij om inzage vraagt;
- 2 iedere persoon die **schriftelijk** gemachtigd is door de cliënt;
- 3 een echtgenoot of andere levensgezel van de cliënt;
- 4 een kind, broer of zus; er is dan geen mondelinge of schriftelijke verklaring nodig;

Dus: indien er een curator is, hebben anderen geen inzagerecht; indien er een schriftelijk gemachtigde is, mogen de echtgenoot/kinderen/broers/zussen dit niet, enzovoorts. Het is verstandig ook hier de betreffende persoon de gegevens te laten inzien in aanwezigheid van een medewerker, bijvoorbeeld een leidinggevende.

Recht op aanvulling en verbetering

Behalve het recht op inzage heeft de cliënt ook het recht om de gegevens in het cliëntdossier aan te vullen of te verbeteren.