B1-K1-W1

1. ***Hoe verzamel ik informatie?***

***E.***

Als je een persoon optimaal wilt begeleiden dan ben je zoveel informatie nodig als mogelijk. Gegevens die een persoon typeert of gegevens over zijn of haar huidige woon- en leefomgeving, participatie, mentaal welbevinden en autonomie, lichamelijk welbevinden en gezondheid.

Dit zijn de onderdelen van de vele soorten informatie wat je in het vak gaat tegen komen en observeren/verzamelen. Als je dit hebt geïnventariseerd, dan bepaal je de urgentie van de informatie in een urgentiematrix. Dit bepaalt hoe belangrijk/spoedig het is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Urgent | Niet urgent |
| Belangrijk | Urgent, Belangrijk | Niet urgent, Belangrijk |
| Niet belangrijk | Urgent, Niet belangrijk | Niet urgent, niet belangrijk |

Naast het analyseren op basis van urgentie kan je het ook analyseren met de SWOT- Methode. SWOT komt vanuit de Engelse taal en staat voor: Strength, Weakness, oppertunities & threats. Op deze manier kijk je naar de sterkte en de zwaktes van een individu. Ook kijk je naar de omgeving van die persoon met de kansen en bedreigingen die invloed kunnen hebben op het ontwikkelen of het functioneren van de persoon.

| **SWOT analyse** | **Nuttig** | **Schadelijk** |
| --- | --- | --- |
| Vanuit de persoon | Sterktes:  -  -  - | Zwaktes:  -  -  - |
| Vanuit de omgeving van de persoon | Kansen:  -  -  - | Bedreigingen:  -  - |

Gegevens inventariseren kan je op verschillende manieren doen:

* Dossiers doorzoeken
* Collega’s raadplegen
* Voorgaande disciplines benaderen
* Observeren
* Gesprekken voeren met de client
* Gesprekken voeren met naasten

Na het analyseren en het inventariseren ben je toe aan het rapporteren en samenvatten van de gegevens zodat ze verwerkt kunnen worden in een ondersteuningsplan of een overdrachtsrapportage.

Voor het maken van een samenvatting gebruik je de volgende stappen:

* Lees de gegevens nogmaals goed door
* Check of alles in de juiste categorieën is opgenomen
* Benadruk de hoofdzaken
* Bepaal de lezers doelgroep
* Volg instellingsrichtlijnen
* Formuleer kort en bondig
* Vraag feedback over je samenvatting

***P.***

Op stage had ik de opdracht gekregen om een jongen zijn gedrag te observeren en hem te helpen met het maken van een week planning. Wat was belangrijk en wat niet.

Ik nam met hem zijn week globaal door en luisterde naar wat hij allemaal van belang vond en wat hij wat minder van belang vond. Om deze manier vulde hij zelf de planning al in. De manier van informatie verzamelen was voor mij in dit moment gesprekken voeren met de ‘’cliënt’’ en ik had mijn stagebegeleider benaderd met zijn bevindingen.

1. ***Hoe communiceer ik met een client?***

***E.***

Om goed te kunnen communiceren, moet je weten wie je voor je hebt. Je houdt dan rekening met je doelgroep. Je maakt verschil tussen voorlichting, advies en informatie. En je weet wanneer je schriftelijk of beter mondeling kunt communiceren.

Je let op verbale én non-verbale communicatie. Als je het over nare of droevige gebeurtenissen hebt, moet je ernstig kijken. Heb je het over iets grappigs, dan kijk je vrolijk. Ook houd je bij communicatie rekening met je doelgroep: dat zijn mensen die bepaalde kenmerken met elkaar gemeen hebben. Ga na waaraan die doelgroep behoefte heeft. Verplaats je in de situatie van de mensen uit je doelgroep. Voor een groep mensen met een gemiddelde of hogere opleiding, schrijf je anders dan voor mensen met een lagere opleiding. Iemand met een hogere opleiding heeft geen moeite met lange of ingewikkelde zinnen, iemand met een lagere opleiding wel. Dan schrijf of praat je eenvoudige taal. Verder zijn er ook mensen met leesproblemen of lichamelijke en psychische beperkingen. Ook daarmee houd je rekening in je communicatie.

***Voorlichting***

Met voorlichting geef je een cliënt informatie over alle belangrijke punten van het onderwerp. Je draagt kennis over. De cliënt kan zelf beslissen wat hij met jouw voorlichting doet. Je kunt een cliënt voorlichten over gezonde voeding: op zijn minst 250 gram groente en twee stuks fruit per dag, een tot twee keer vis per week, een tot twee keer peulvruchten per week en matigen met vlees. Of de cliënt dit nu wel of niet opvolgt, is aan hemzelf. Jouw doel is dat je cliënt weet wat gezonde voeding is, zodat die een besluit kan nemen: ernaar handelen of niet.

Bij voorlichting stuur je het gedrag van je cliënten. Doordat je duidelijk vertelt wat er kan gebeuren als je ongezond eet of als je rookt, zullen cliënten hun best gaan doen om gezonder te eten of te stoppen met roken. Niet iedere cliënt zal dat doen of kunnen volhouden. Sommige cliënten houden niet van groente of fruit. Of denken dat het vast niet zo gezond is als jij zegt. Deze cliënten gaan door met ongezond eten of met roken. Dat moeten ze zelf weten. Jij hebt ze in elk geval de kennis gegeven over gezonde en ongezonde voeding. En je hebt verteld welke consequenties roken heeft.

Het uiteindelijke doel van voorlichten is dat je de ander voldoende informatie geeft over een onderwerp. Hierdoor kan deze zich beter een mening vormen of een beslissing nemen.

**Passieve en actieve voorlichting**

Bij actieve voorlichting gaat de voorlichting uit van de voorlichter. Die wil dat het publiek kennisneemt van iets. Bijvoorbeeld als een gemeente een belangrijke uitvalsweg wil afsluiten. Vóórdat de gemeente dat doet, zal zij folders of flyers verspreiden, een bericht plaatsen op haar website en een artikel in de plaatselijke krant zetten. Zo kan iedere burger kennisnemen van de plannen. De gemeente geeft zo voorlichting aan de burgers. Ander voorbeeld: bij de komst van een groot aantal vluchtelingen, is het belangrijk dat de gemeente actief voorlicht. Niet alleen met folders en een berichtje in de krant, maar ook met informatieavonden.

Bij passieve voorlichting is de informatie al beschikbaar, bijvoorbeeld in folders of op een website. Het publiek dat informatie wil over een onderwerp, moet er dan zelf naar op zoek of naar vragen. De informatie die op de website staat of via folders verspreid wordt, is informatie voor doelgroepen. Zulke doelgroepen zijn bijvoorbeeld zwangere vrouwen, jongeren, mensen met een beperking, enzovoort.

***Advies***

Advies geven is een stapje verder dan voorlichting geven, voorlichting is informatie geven waarbij iemand zelf kan weten wat hij er mee gaat doen. Advies is een stuk dwingender en altijd specifiek gericht om de situatie van de client.

***Ongevraagd advies***

Iemand die rookt en bij de huisarts komt omdat hij zich benauwd voelt, zal het dringende advies krijgen te stoppen met roken. De huisarts zal uitleggen wat de gevolgen zijn van roken. Daarom zal deze man moeten stoppen met roken. Doet hij dat niet, dan zal de benauwdheid alleen maar erger worden. De huisarts kan hem wel helpen te stoppen met roken.

***Gevraagd advies***

Mensen kunnen zelf advies vragen. Mensen kunnen voor allerlei zaken op jou aflopen om te vragen naar specifiek advies, van bijvoorbeeld de vraag om de sociale cohesie in een woonwijk te vergroten. Op deze manier kan je in gesprek gaan en op een gestroomlijnde manier advies kunnen verlenen.

Mensen die om advies vragen, hebben een probleem dat ze willen oplossen. Daarom verloopt een adviesgesprek in drie fasen:

* Probleem in kaart brengen
* Mogelijke oplossingen bespreken
* Tevredenheid peilen.

***P.***

Jongeren op mijn stage wilden graag een spelletjes avond gaan organiseren en dit graag wekelijks herhalen. Hiervoor waren een aantal dingen nodig. Een gelegenheid om te zitten. Attributen om de spelletjes te spelen, eventuele versnaperingen.

Ik ben met 2 jongens die het wilden gaan organiseren om tafel gegaan en besproken wat het einddoel was en wat alle mogelijkheden waren om dit te verwezenlijken. Eerst bespraken wij het budget. Wat waren de uitgaven die echt van toepassing waren? Hiervan heb ik met behulp van de jongens een begroting gemaakt. De benodigde kosten waren heel realistisch. Met de vraag naar inzameling voor een gezamenlijke pot voor geld was dit snel geregeld.

Dit was langzamerhand al maanden geleden en bijna elke week worden er leuke spelletjes gespeeld op donderdag avonden met steeds meer mensen die willen mee doen.

1. ***Hoe analyseer ik verkregen informatie?***

***E.***

Na het verzamelen van de gegevens moeten deze op zo’n manier worden geanalyseerd dat ze antwoord geven op de volgende vragen:

* Wat zijn nu precies de problemen?
* Welke oorzaken zijn aan te wijzen?
* Hoe ontwikkelen de problemen zich?
* Welke resultaten leverde de huidige aanpak op en welke niet?

Om informatie te analyseren, bestaan er twee analyseniveaus: globale- en diepte-analyse. Beide niveaus bieden handvatten voor de ontwikkeling van een aanpak op maat, maar de diepte-analyse maakt gebruik van meerdere methodieken en benut voorheen-niet-beschikbare bronnen.

***Globale analyse***

De globale analyse geeft een eerste zicht op het veiligheidsprobleem en op de factoren die bijdragen aan dit probleem. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van bestaande en beschikbare informatie, zoals toegankelijke en direct beschikbare informatie. Eventueel aangevuld met documentatie en interviews die de gebruikte cijfers kunnen verklaren.

In de praktijk gaat de voorkeur vaak uit naar een globale, snelle en goedkope analyse om (grote) trends te onderscheiden. In sommige gevallen kan het beter zijn een specifieke problematiek verder uit te diepen en een diepte-analyse uit te voeren.

***Diepte analyse***

Het kan voorkomen dat tijdens een globale analyse onvoldoende informatie geeft en dat nog niet van alle bronnen gebruik is gemaakt. Hierdoor kan een verdiepende analyse nodig zijn.

Het is natuurlijk ook mogelijk vanuit beleidsoverwegingen direct voor een diepte-analyse te kiezen. Aanleiding hiervoor kan de inschatting zijn dat de problematiek zo complex is of dat een eerdere aanpak van het probleem ineffectief bleek te zijn.

Het startpunt hiervoor is het verzamelplan, dat rekening houdt met beschikbare tijd, personeel en financiële middelen.

Bij de diepte-analyse worden verschillende stakeholders en belanghebbenden betrokken. Bovendien wordt er gebruikgemaakt van verschillende methodieken. Het kan nodig zijn één of meer onderzoeken uit te voeren, waar zowel de gemeenschap als deskundigen bij worden betrokken.

***P.***

-

1. ***Wat is de sociale context van een cliënt en wat kun je met deze informatie?***

***E.***

Sociale omgeving of milieu is het geheel van sociale, culturele, economische, religieuze factoren dat van invloed is op het menselijk [gedrag](https://nl.wikipedia.org/wiki/Gedrag). Hierbij zijn [groepen](https://nl.wikipedia.org/wiki/Groep_(sociologie)) als het [gezin](https://nl.wikipedia.org/wiki/Gezin), vrienden en collega's belangrijke factoren.

***P.***

Op stage hebben wij vaak gesprekken gehad over verschijnende soorten geloof. Open besproken over mensen hun bevindingen bij verschillende onderwerpen.

1. ***Hoe leg ik contact met andere organisaties?***

***E.***

De samenwerking tussen organisaties zodanig managen dat de kans op succes toeneemt noemen we alliantiemanagement.

Daar zijn al de nodige ervaringen mee opgedaan.

De ervaringen met alliantie management winnen in snel tempo aan relevantie doordat organisaties in toenemende mate verbonden en verknoopt raken met andere organisaties. Deze bindingen kunnen zo hecht en intensief worden dat onderlinge afstemming en coördinatie het succes steeds meer bepalen. Het gemeenschappelijke belang en de gezamenlijke doelstelling vereisen een intensievere samenwerking.

***P.***

Op voorgaande stages heb ik contacten moeten leggen met andere disciplines en bedrijven. Als Verzorgende in opleiding heb ik veel contacten gelegd met bijvoorbeeld:

* Apotheek
* Diëtist
* Fysiotherapeut
* Huisartsen

De meeste tijd nam ik telefonisch contact op met de andere disciplines. Door bepaalde afspraken te maken in naam voor cliënten regelde ik voor de voorraad aan medicijnen of speciale bestellingen. Voor mijzelf kreeg ik steeds meer zekerheid in mijn werkzaamheden en het bevorderde de gezondheid van de cliënten.

1. ***Wat is ethisch en integer handelen en hoe zet ik dit in?***

***E.***

Met ethisch en integer handelen ben je op de hoogte van de verschillende waarden en normen. Iedereen heeft zijn eigen mening en gedachtegang over iets. Hierbij is het belangrijk om dit in keuzes mee te nemen, maar wel tot een acceptabele grens.

***P.***

Bij ieder individueel persoon wat ik begeleid neem ik een andere houding aan, uiteraard een professionele houding. Maar iedereen voelt zich fijner of meer op zijn of haar plek bij iemand die laat merken dat je respect toont. Rekening houdt met ieders waarden en normen. Op deze manier kan je samen verder komen. Open staan voor beter begrip en een grotere band in vertrouwen.