

Januari 2014

Kennisbundel
voor docenten en opleiders
Zorg & Welzijn



Vraaggericht werken in de langdurige zorg

In deze kennisbundel:

- 2 leeswijzer
- 4 De actualiteit
- 20 Aan de slag met vraaggericht werken
instrumenten
- 27 Vindplaats



Vilans



Trimbos
instituut



ZonMw

v&vn

Beroepsvereniging van zorgprofessionals



Calibris



Leeswijzer

Waarom is vraaggericht werken belangrijk?

Vraaggericht werken is een methodiek waarbij de behoefte en wens van de cliënt centraal staat. Cliënt en professionals gaan daarbij met elkaar in gesprek over de meest geschikte zorg. Vraaggericht werken betekent niet 'u vraagt, wij draaien', maar ook niet 'ik, als professional, weet wat goed voor u is'. In een open dialoog komen cliënt en professional samen tot de beste aanpak. De professional stelt zich daarbij flexibel en creatief op en laat zich leiden door de zorgbehoeften, niet door regels van de organisatie. Het is van groot belang dat zorgprofessionals in hun opleiding of in nascholing leren hoe ze vraaggericht kunnen werken en welke plaats hun professionele kennis daarbij inneemt.

In deze kennisbundel vindt u actuele informatie over vraaggerichte zorg. Daarmee kunt u uw leerlingen helpen een goede start te maken met vraaggerichte zorg. Ook is deze bundel geschikt voor gebruik in bijscholingstrajecten.

Actuele kennis en tools voor in de les

De kennisbundel omvat drie hoofdstukken.

- Hoofdstuk 1: *De actualiteit*. Dit hoofdstuk beschrijft de stand van zaken in 2013: welke kenmerken heeft vraaggerichte zorg, welke vaardigheden vraagt het, welke rol speelt het zorgleefplan in vraaggericht werken, etc.
- Hoofdstuk 2: *Aan de slag met vraaggerichte zorg*. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van beschikbaar lesmateriaal, verwijzingen naar e-learningmodules, lesbrieven, werkboeken, spellen, etc. Ook vindt u in dit hoofdstuk tips over het gebruik van beeldmateriaal.
- Hoofdstuk 3: *Vindplaats*. Hier vindt u een overzicht van literatuur en relevante websites.

Kwaliteit in de langdurende zorg

In de langdurende zorg werken professionals hard om zorg van goede kwaliteit te leveren. Hoe die zorg eruit moet zien, is per sector beschreven in kwaliteitsdocumenten:

- *Kwaliteitsdocument Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis* voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg,
- *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0* voor de gehandicaptenzorg,
- *Kernset prestatie-indicatoren geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg* voor de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg.

Vraaggerichte zorg komt in al deze kwaliteitskaders aan de orde. Bijvoorbeeld in hoe inspraak en informatie over het zorgproces is geregeld. Ook daarom is het belangrijk dat vraaggerichte zorg een plaats in uw lessen krijgt.



Voor wie?

Deze kennisbundel is bestemd voor de opleiding tot Helpende Zorg en Welzijn, Verzorgende IG, Mbo-Verpleegkundige, Medewerker Maatschappelijke zorg en Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen. Wanneer we in de bundel spreken over verzorgende wordt ook verpleegkundige bedoeld.

Wat?

- Wat is vraaggerichte zorg?
- Welke vaardigheden en houding passen bij vraaggerichte zorg?
- Vraaggericht werken en het zorgleefplan

De kennisbundel en de kwalificatiedossiers

De informatie in deze kennisbundel kunt u gebruiken voor diverse mbo-opleidingen voor langdurende zorg. 'Koppeling tussen kennisbundels en kwalificatiedossiers' (Calibris 2013) beschrijft de relatie tussen kennisbundel en kwalificatiedossiers. U vindt daarin in welke kwalificatiedossiers het onderwerp van een kennisbundel voorkomt en hoe u de informatie kunt koppelen aan de kerntaken en werkprocessen.



De actualiteit

Als mensen beroep doen op een zorgverlener willen zij – naast goede en verantwoorde zorg – dat zorgprofessionals rekening houden met hun specifieke wensen, behoeften en hun manier van leven. Cliënten willen zoveel mogelijk de regie houden en zelf bepalen wat belangrijk voor hen is. Vraaggericht werken is methodisch werken op een manier die aansluit bij de zorgvragen van de cliënt. De zorgprofessional leeft zich in in de positie van de cliënt en staat open voor de cliënt. Uit gesprekken blijkt wat de cliënt wil en belangrijk vindt en welke zorg daar het beste op aansluit. De afspraken hierover komen terug in het zorgleefplan: volgens die afspraken wordt de zorg uitgevoerd. Regelmatig evalueren cliënt en zorgprofessional om de zorg eventueel bij te stellen.

Opleiders van middelbare beroepsopleidingen geven aan dat het huidige curriculum nog te weinig is toegesneden op een praktijk waarin vraaggericht werken centraal staat. Dit signaal komt ook vanuit de zorgpraktijk.

Deze kennisbundel is bedoeld voor opleiders die lesgeven in de mbo-opleiding Zorg en Welzijn. De informatie en opdrachten uit deze kennisbundel kunt u zowel vóór als tijdens de beroepspraktijkvorming van aankomend zorgprofessionals inzetten. Bij gebruik van deze kennisbundel in het hbo en de zorgpraktijk (bij- en nascholing) kan de informatie dienen als richtlijn. Een vertaalslag naar het eigen niveau of de eigen praktijk is in dat geval wenselijk.

In dit hoofdstuk komt aan bod:

- 1 van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken;
- 2 definities van vraaggericht werken;
- 3 kenmerken van vraaggericht werken;
- 4 vaardigheden en houding bij vraaggericht werken;
- 5 vraaggericht werken en kwaliteit;
- 6 vraaggericht werken en het zorgleefplan;
- 7 vraaggericht werken en intercultureel vakmanschap;
- 8 vraaggericht werken en cultuur en leiderschap.

1 Van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken

De zorg in Nederland verandert. De opkomst van vraaggerichte zorg is het resultaat van zowel maatschappelijke ontwikkelingen als ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Het gaat dan vooral om veranderingen in de zorgvraag, ontwikkelingen in het aanbod van de zorg en technologische ontwikkelingen.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Door demografische, economische en sociaal-culturele ontwikkelingen in de maatschappij verandert het profiel van cliënten. De Nederlandse bevolking wordt niet alleen ouder en diverser, maar ook koopkrachtiger. Het opleidingsniveau stijgt, waardoor de gemiddelde burger mondiger en beter geïnformeerd is. De burger of (toekomstige) cliënt is steeds meer een kritische consument als het gaat om de aard en de kwaliteit van zorg, dienstverlening en ondersteuning.

Zorg op maat

Cliënten hebben steeds meer en intensievere zorg en ondersteuning nodig. Cliënten blijven langer thuis wonen. Pas als het echt niet anders kan, verhuizen ze naar het verzorgings- of verpleeghuis. Ziekenhuizen sturen hun patiënten sneller naar huis of naar het verpleeghuis. En cliënten die voorheen naar een verzorgingshuis verhuisden, blijven nu thuis wonen.

De behoefte aan zorg op maat zal verder toenemen. Cliënten hebben behoefte aan zorg die aansluit bij hun specifieke behoeften. Dit stelt hoge eisen aan de manier waarop de zorg wordt ingericht. Zorgorganisaties moeten oog hebben voor de culturele, sociale en seksuele diversiteit en voor de wijze waarop (potentiële) cliënten zich oriënteren op zorgaanbieders.

Informele zorg

In de langdurende zorg moeten in de toekomst scherpe keuzes worden gemaakt. De overheid stimuleert zorg in persoonlijke en lokale netwerken. Er is in die zin sprake van 'ontzorgen'. De inzet van informele zorg (familieparticipatie, mantelzorgers en vrijwilligers) is daarom noodzakelijk. Zonder goede samenwerking met hen is kwalitatieve zorg onhaalbaar.

Twee derde van de ruim 1 miljoen mantelzorgers is tussen de 35 en 65 jaar. Het komt vaak voor dat zij de zorg voor hun dierbare combineren met de opvoeding van kinderen, het huishouden, werk en sociale activiteiten. Daardoor dreigt overbelasting. Constructieve samenwerking tussen professionals, de cliënt en zijn netwerk kan alleen als de vraag van de cliënt helder is en goed aansluit bij de mogelijkheden en de ondersteuningsbehoefte van het systeem.

Sturing door de overheid

De overheid stimuleert vraaggerichte zorg, bijvoorbeeld door het invoeren van de Beginselenwet Zorginstellingen en het persoonsgebonden budget (pgb). Met het pgb kunnen mensen zelf hun zorg inkopen. Ook het zorgleefplan draagt bij aan meer vraaggerichte zorg- en dienstverlening. Het helpt de zorgvraag helder in kaart te krijgen en de afspraken daarover te noteren. Ook ondersteunt het zorgleefplan periodieke evaluatie met de cliënt. Zo krijgen cliënten meer zeggenschap over de zorg.

Competenties toekomstbestendige zorg

Vraaggerichte zorg waarbij regie door de zorgvrager centraal staat, past goed in deze veranderende visie.

Toekomstbestendige langdurende zorg en ondersteuning vragen om:

- inzet en versterking van informele zorg;
- samenwerking en afstemming tussen informele en formele zorg;
- cultuuromslag bij beroepskrachten en managers/bestuurders van zorgorganisaties: van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat';
- cultuuromslag bij burgers en cliënten: de verantwoordelijkheid voor de zorg voor (kwetsbare) naasten ligt steeds meer bij burgers zelf in plaats van bij de zorgprofessionals

2 Definities van vraaggericht werken

Definities

Voor vraaggerichte zorg bestaan verschillende definities:

- De Raad voor de Volksgezondheid en Zorg omschrijft vraaggerichte zorg als 'een gezamenlijke inspanning van patiënt en hulpverlener die erin resulteert dat de patiënt de hulp ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan professionele standaarden'.
- Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) definieert vraaggerichte zorg als 'zorg die tegemoet komt aan wat de cliënt wenst en op grond van zijn verzekering mag verwachten'.
- In de scholing 'Zorg in dialoog' wordt vraaggerichte zorg gedefinieerd als 'zorg die uitgaat van de wensen en ervaren behoeften van de cliënt, die in dialoog met de professional tot stand komt en waarbij de cliënt uiteindelijk beslist'.
- Verbeek (Elsevier Gezondheidszorg, 2003) noemt als belangrijkste kenmerken van vraaggerichte zorg dat cliënten invloed hebben op doelen,

vorm en tijdstippen van de zorg; dat het aanbod zoveel mogelijk past bij de vraag en dat de zorgprofessional verantwoordelijk blijft voor kwaliteit, levering en organisatie van de zorg.

- De Thesaurus Zorg en Welzijn definieert vraaggerichte zorg als 'manier van werken waarbij de patiënt/cliënt/klant met zijn situatie, mogelijkheden en vraag centraal staat en die zorg-, hulp- en/of dienstverlening ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die voldoet aan de professionele standaarden'.

Naast vraaggerichte zorg worden termen gebruikt als: vraaggestuurd, cliëntgericht, klantgericht, persoonsgericht, cliëntgestuurd of cliëntgecentreerd. Tussen deze concepten zijn kleine verschillen. In deze kennisbundel hante- ren we de termen 'vraaggerichte zorg' en 'vraaggericht werken'.

Aanverwante zorgvormen

Er is een aantal vormen van zorg dat verwant is aan vraaggerichte zorg:

- belevingsgerichte zorg: www.vilans.nl/webwinkel: 'De kunst van het afstemmen';
- Zingevingmodel: www.imozeu.nl;
- Planetree: www.planetree.nl
- bewarende zorg: www.bewarendezorg.nl;
- gastvrijheidszorg: www.zorgmetsterren.nl;
- integrale zorg;
- leefstijlgerichte zorg;
- presentie: www.presentie.nl.

3 Kenmerken van vraaggericht werken

Vraaggerichte zorg probeert de wensen van de cliënt zo dicht mogelijk te benaderen. Hiervoor is een open relatie tussen cliënt en zorgprofessional noodzakelijk, met respect voor wederzijdse posities en verantwoordelijkhe- den. Gelijkwaardige en respectvolle communicatie is daarbij van belang.

De onderstaande beschrijvingen gaan nader in op de kenmerken van vraag- gericht werken.

Bejegening

Vraaggericht werken vraagt een goede bejegening van de cliënt. De zorgpro- fessional respecteert de privacy en de eigen smaak van de cliënt. Hij heeft

oog en oor voor de behoeften op het gebied van lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden en autonomie, wonen, welzijn en participatie. De zorgvraag verhelderen en vervolgens samen met de cliënt zoeken naar een passend antwoord op die zorgvraag, vereist een brede blik en goede communicatieve vaardigheden.

Goede relatie en communicatie

Een goed opgebouwde zorgrelatie en het vertrouwen van de cliënt zijn belangrijke voorwaarden voor vraaggerichte zorg. Een goede relatie begint met het voeren van een dialoog. Dit betekent dat de zorgprofessional in gesprek gaat met de cliënt én zijn omgeving. Die gesprekken resulteren in afspraken die worden vastgelegd in een zorgleefplan. Hoe meer de zorgprofessional erin slaagt zich in te leven in de cliënt en hoe meer de cliënt bekend maakt wat hij wil en belangrijk vindt, des te groter is de kans op vraaggerichte zorg. Er is een grote diversiteit in zowel cliënten als zorgprofessionals. Verschillende culturen, waarden, gewoontes en leefstijlen komen samen in de zorg. Zorgprofessionals moeten hun communicatie daarop afstemmen. Ze moeten om kunnen gaan met mondige cliënten. Maar ook met cliënten die bescheiden zijn of niet goed in staat zijn hun vragen of wensen kenbaar te maken.

Keuzemogelijkheid

Vraaggerichte zorg biedt de cliënt keuzemogelijkheden in aard, tijdstip, frequentie en uitvoering van de zorg. Zorgprofessionals zorgen bijvoorbeeld dat cliënten kunnen kiezen wat en wanneer ze eten, wanneer ze willen douchen en of ze huisdieren hebben. Dat vraagt om flexibiliteit van de zorgprofessionals én de zorgorganisatie.

Eigen regie

Bij vraaggerichte zorg heeft de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) zoveel mogelijk de regie. Zorgprofessionals doen voorstellen over de manier waarop ze de cliënt kunnen ondersteunen, maar de cliënt beslist uiteindelijk welke ondersteuning hij wil. De focus van de zorg ligt zo minder op het overnemen van taken, maar meer op het ondersteunen van de cliënt en zijn omgeving.

Dit vraagt een andere aanpak van de zorgprofessional: hij laat de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de cliënt. Daarnaast bevordert hij de zelfredzaamheid en stimuleert de cliënt na te denken over zijn eigen wensen en mogelijkheden.

Afspraken die met de cliënt zijn gemaakt, worden vastgelegd in het zorgleefplan (zie ook paragraaf 1.6 Vraaggericht werken en het zorgleefplan). Door regelmatig te evalueren en te kijken of gemaakte afspraken nog 'passen' krijgt de cliënt meer regie.

Vakbekwaamheid

Vraaggericht werken vraagt een hoge mate van vakbekwaamheid van de zorgprofessionals. Zij zijn goed opgeleid en verstaan hun vak. Ze hebben voldoende kennis en vaardigheden (o.a. over ziektebeelden, verpleegtechnische en verzorgende handelingen en risicosignalering). Ze zijn op de hoogte van richtlijnen en protocollen en weten deze toe te passen. Zorgprofessionals moeten hun eigen deskundigheid en kennis inbrengen en goede voorlichting geven aan de cliënt. Alleen met goede informatie kan de cliënt de juiste afweging maken. Vervolgens verleent de zorgprofessional de zorg volgens professionele standaarden.

Kaders

De kaders waarbinnen een zorgprofessional werkt, worden onder andere gesteld op basis van professionele kennis, de indicatie en de visie en waarden van de organisatie. Ook de beroepscode en de normen, waarden en opvattingen van de professional zelf spelen daarbij een rol.

Samenwerking

Om te kunnen voldoen aan de wensen van de cliënt is de verzorgende ook afhankelijk van anderen:

- collega's;
- andere disciplines (artsen, paramedici, facilitaire dienst, welzijnswerkers);
- familie/mantelzorg;
- vrijwilligers.

Samen bieden zij passende zorg en begeleiding. Daarbij is het belangrijk dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van hun eigen en andermans kwaliteiten, talenten en mogelijkheden. Afstemming, goede rapportage en overdracht tussen deze partijen zijn daarbij van belang.

Spin in het web

De eerstverantwoordelijk verzorgende – ook wel contactverzorgende of zorgcoördinator – is de spin in het web. Hij schakelt andere disciplines in, checkt of zorgafspraken worden nagekomen en heeft een signalerende functie. Hij is op de hoogte van zowel wensen en behoeften van cliënt en familie als van de behandeldoelen van de andere disciplines. Hij onderhoudt het contact met familie en vrijwilligers.

Familie/mantelzorg

Familie wordt steeds meer betrokken bij de zorg. Zij heeft een taak bij activiteiten voor cliënten, helpt met eten, bewaakt de sfeer op de afdeling en on-

dersteunt de cliënt thuis met boodschappen doen, eten koken, wassen, huishoudelijk werk, administratie en ziekenhuisbezoek. De zorgprofessional stemt af en maakt afspraken. Hij houdt in de gaten of de mantelzorger niet overbelast raakt. Familie neemt in toenemende mate deel aan het multidisciplinair overleg.

Vrijwilligers

Vrijwilligers worden steeds belangrijker in de zorg; zij hebben op het gebied van sociale contacten en activiteiten (welzijn) veel te bieden.

Reflectie

Vraaggericht werken betekent flexibel en creatief omgaan met vragen van cliënten. Het werk is minder vastomlijnd en volgens regels. Dit vraagt om goede samenwerking met collega's en andere disciplines. Ga regelmatig met elkaar in gesprek over de geboden zorg en dilemma's als: 'De cliënt heeft deze behoefte, maar vanuit gezondheidsoverwegingen weet ik dat dit niet verstandig is'. Of: 'De cliënt stelt deze vraag, maar regels binnen de organisatie staan in de weg om aan de vraag tegemoet te komen'.

Team- en cliëntenbesprekingen, multidisciplinaire overleggen en reflectie- of intervisiebijeenkomsten zijn erg belangrijk. Evenals de uitwisseling van ervaringen en reflectie op eigen en elkaars handelen. Belangrijke voorwaarden zijn daarbij open communicatie, elkaar aanspreken (waarderen en feedback geven en ontvangen), verantwoordelijkheid en vertrouwen. Met respect en ruimte voor ieders inbreng en professionaliteit.

Heldere informatie

Cliënten hebben heldere informatie nodig, zowel mondeling als schriftelijk (zorgleefplan, zorgovereenkomst, folders), over:

- Welke zorg en ondersteuning wordt er verleend? Door wie?
- Welke concrete afspraken zijn er gemaakt (tijdstip, frequentie, enzovoort)?
- Wie is de eerstverantwoordelijk verzorgende (zorgcoördinator)?
- Wie is waarvoor verantwoordelijk?
- Wat wordt er van de cliënt en zijn familie verwacht?

Continuïteit

Om kwalitatieve zorg te verlenen is continuïteit nodig in de groep zorgprofessionals die de cliënt helpt én in de taken die zij uitvoert.

4 Vaardigheden en houding bij vraaggericht werken

Vraaggericht werken vraagt een bepaalde houding: de zorgprofessional respecteert de normen, waarden en levenswijze van de cliënt en staat open voor zijn wensen en behoeften. Hij moet communicatief- en sociaalvaardig zijn om samen met de cliënt en mantelzorg de vraag te verhelderen en de benodigde zorg te bepalen.

Een vraaggerichte beroepshouding kenmerkt zich door een positieve interesse in de behoeften van cliënten en de bereidheid om service te verlenen. Dat betekent niet 'u vraagt, wij draaien', en ook niet 'ik weet wat goed voor u is' maar een zorgvuldige afweging van behoeften van de cliënt en de mogelijkheden van de zorgprofessional en de zorgorganisatie.

Volgens de 'Handreiking Individuele professionaliteit' (V&VN, 2012) zit de kern van professioneel handelen in de bereidheid en het vermogen om als individuele zorgprofessional:

- Je steeds af te vragen wat voor deze zorgvrager in deze situatie goede zorg is.
- Daarover een weloverwogen afweging te maken.
- Samen met de zorgvrager of met anderen (afhankelijk van de situatie) naar die afweging te handelen.
- Zo te handelen dat de zorgvrager zich als persoon erkend voelt.
- Je handelen te verantwoorden.
- Van je ervaringen te leren.

De 'Nationale Beroepscode Verpleegkundigen en Verzorgenden' (V&VN) legt het accent op vier basishoudingen: respect, verantwoordelijkheid, deskundigheid en integriteit (bron: www.beroepshoudingindezorg.nl).

Volgens het onderzoek van het College voor de Beroepen en Opleidingen in de Gezondheidszorg (CBOG, 2011) zijn voor vraaggerichte ouderenzorg hoofdzakelijk twee competenties nodig:

- communicatieve vaardigheden en (nauw verwant daaraan) onderhandelingsvaardigheden;
- reflectieve vaardigheden over het eigen beroep.

Goed contact leggen en een betekenisvolle relatie opbouwen en onderhouden met cliënten is dus belangrijk. Daarnaast moet de zorgprofessional ook beschikken over andere vaardigheden:

- de cliënt op passende wijze (tijdstip, taalgebruik) informeren;
- de vraag-achter-de-vraag achterhalen;
- luisteren en teruggeven wat hij hoort, ziet of signaleert;
- keuzemogelijkheden aangeven;
- in gesprek gaan over mogelijkheden en grenzen (bijvoorbeeld gesteld door de indicatie of de organisatie);
- afspraken maken;
- samenwerken met cliënt en collega's;
- verantwoording afleggen;
- oplossingsgericht werken;
- anticiperen;
- organisatievermogen;
- flexibel zijn;
- zelfstandig zijn.

De 'Houdingskaart' van het Gezondheidscollege van ROC Midden Nederland beschrijft aspecten die van belang zijn voor vraaggericht werken:

- Maak contact voor je handelt:
 - Zie de zorgvrager.
 - Verdiep je in achtergrond en behoeften.
 - Geef aan wat je komt doen.
- Toon respect:
 - Toon geduld, begrip, belangstelling.
 - Zorg voor privacy.
- Vraag wat de zorgvrager nodig heeft voor een kwalitatief goed leven:
 - Denk hierbij aan woon- en leefomstandigheden, daginvulling, het sociale netwerk, mentaal en lichamelijk welbevinden.
- Lever zorg op maat:
 - Sluit aan bij wat de zorgvrager wil en nodig heeft.
 - Laat de regie over het eigen leven bij de zorgvrager.
 - Laat de zorgvrager (waar mogelijk) eigen keuzes maken.
- Communiceer helder:
 - Geef duidelijke informatie.
 - Luister, vat samen en vraag door.
 - Controleer of de zorgvrager je begrepen heeft.
 - Maak afspraken.

- Werk goed samen:
 - Zorg voor continuïteit: goede overdracht, duidelijke communicatie, regelmatig werkoverleg.
 - Wissel ervaringen uit met collega's, leer van elkaar.
 - Vraag en geef feedback.
- Ken jezelf:
 - Neem tijd voor zelfreflectie.
 - Onderzoek het effect van je handelen.
 - Ken je mogelijkheden en beperkingen.
 - Blijf bekwaam.
- Ga ervoor:
 - Je kunt er elke dag mee beginnen.
 - Denk in oplossingen.
 - Fouten maken mag.
 - Vier je successen.

De juiste beroepshouding is van groot belang om de normen en waarden van een beroepsgroep goed tot hun recht te laten komen. Waarden als zorgzaamheid, zorgvuldigheid, integriteit en vertrouwen krijgen pas hun volle betekenis wanneer je ze vanuit een goede beroepshouding realiseert.

Het is niet alleen van belang wát de zorgprofessional doet, maar ook hóe hij het doet. Hoe hij als persoon betrokken is bij de zorg die hij verleent. Hoe hij aansluit op de manier waarop de zorgvrager in het zorgproces staat. Wat zijn reactie is op vragen en onzekerheid, op angst en hoop, of op de soms onbegrijpelijke onverschilligheid (bron: www.beroepshoudingindezorg.nl).



In 'Vakbekwaam mensenwerk. Anders werken in de langdurige zorg' (ActiZ, 2011) staan enkele streefbeelden voor de nieuwe professional.

Persoonlijke betrokkenheid en aanwezigheid als basishouding

In de langdurige zorg maakt de gezondheidsproblematiek deel uit van het gewone leven. Herstel verloopt traag en vaak onvolledig, chronische aandoeningen stapelen zich op en werken op elkaar in. De cliënt moet een nieuw bestaansevenwicht zien te vinden dat letterlijk de moeite van het leven waard is.

Samen met de cliënt en diens naasten zoekt de professional naar een balans tussen stimuleren, ondersteunen, loslaten en overnemen. Dit is een relationeel proces, met als vertrekpunt de vraag wat voor cliënt en omgeving van waarde is. Goede zorg helpt functieverlies beperken, vertraagt

achteruitgang en ondersteunt bij het omgaan met verlies. Het gaat erom samen te zoeken naar compensatiemogelijkheden en hulpbronnen, andere capaciteiten te versterken en nieuwe competenties te ontwikkelen. De professional is menslievend en aandachtig. Hij ziet de cliënt als ervaringsdeskundig en richtinggevend in dit proces.

Verbindend werken vanuit een brede blik

Iedereen ervaart ouderdoms- en gezondheidsproblemen weer anders. Daardoor kunnen de behoeften aan hulp, zorg en behandeling sterk verschillen. Cliënten zijn daarmee de belangrijkste kennisbron voor de handelingspraktijk van professionals. Hoe beter zorgprofessionals de vragen en behoeften van een cliënt kunnen aanvoelen en begrijpen en de relatie leggen met zijn context, des te doeltreffender zij hun vakbekwaamheid kunnen inzetten. Zij hebben een brede blik op het leven van de cliënt en vinden veelsoortige ingangen om de zelfredzaamheid te versterken. Ze koppelen specifieke vakinhoudelijke kennis aan vakoverstijgende inzichten. Ook leggen ze functionele verbindingen met andere professionals en met hulpbronnen uit de sociale omgeving van de cliënt. Dat doen zij vanuit de drijfveer er voor de cliënt het beste uit te halen met de beschikbare middelen. Zorgprofessionals zijn allesbehalve domeindenkers en durven uit de 'comfortzone' van hun beroep te komen.

Ondernemend en innovatief in je vak staan

Ruimte voor vakbekwaam mensenwerk betekent ook meer verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en ondernemerschap van professionals. De professionals van de toekomst voelen zich verantwoordelijk voor het geheel en spreken elkaar aan op die verantwoordelijkheid. Zij werken interdisciplinair en zijn onderdeel van (virtuele) netwerken voor kennisdeling. Ze investeren in reflectie tussen collega's en coaching van collega's met een lagere opleiding. Professionals hebben niet 'het antwoord klaar' maar gaan het debat aan en stellen vragen. Zij verbinden hun praktijkkennis met de ervaringen en levenswijsheid van cliënten. Ze zijn lerend aan het zoeken en zoekend aan het leren. Professionals leggen nadrukkelijk de verbinding met technologie als kans om hun vak te verrijken en de zelfredzaamheid van de cliënt en diens omgeving te vergroten.

5 Vraaggericht werken en kwaliteit

De maatschappij, maar ook individuele cliënten of hun naasten vragen om transparantie in de zorg en aantoonbare kwaliteit. Alle zorgorganisaties werken daarom aan kwaliteitszorg.

De kwaliteit wordt onder andere bepaald door:

- invloed van cliënten op de zorg;
- vakkundige en veilige werkwijze van de zorgprofessionals;
- privacy;
- tijd en aandacht voor de cliënt;
- gevoel van veiligheid.

Werken aan kwaliteit

Steeds vaker moeten zorgprofessionals hun handelswijze verantwoorden. De maatschappelijke vraag om aantoonbare kwaliteit leidt tot veel extra handelingen (meten) en administratieve processen (gegevens verwerken). Voor zorgprofessionals betekent dit onder andere dat ze dossiers en schriftelijk rapporteren van ontwikkelingen, incidenten, veranderingen bij en afspraken met de cliënt moeten bijhouden.

6 Vraaggericht werken en het zorgleefplan

Vraaggericht werken is een methodische werkwijze waarbij de behoeften en wensen van de cliënt het uitgangspunt vormen van de zorg. Het zorgleefplan ondersteunt dit proces.

Om zorg te leveren die aansluit bij de cliënt, zet de zorgprofessional zich in om de cliënt te leren kennen. Hij gaat in gesprek met de cliënt over het leven dat hij leidt en hoe hij dit, ondanks zijn beperkingen, voort zou willen zetten. Wat lukt nog wel? Wat lukt niet meer? Welke rol speelt zijn partner of familie? En welke ondersteuning is nodig? De zorgprofessional brengt in dit gesprek zijn professionele kennis in.

Vervolgens maken professional en cliënt afspraken. Deze worden vastgelegd in het zorgleefplan en op basis van deze afspraken leveren de professional en zijn team de benodigde zorg en ondersteuning.

Het zorgleefplan speelt ook een belangrijke rol in de continuïteit van de zorg. Elk teamlid rapporteert zijn bevindingen in het plan. Veranderingen sluit hij steeds kort met cliënt en familie. Op afgesproken momenten evalueren de

cliënt en de zorgprofessional: past de zorg zoals hij geleverd wordt of zijn er andere afspraken nodig? Samenvattend zorgt het zorgleefplan ervoor dat de cliënt de regie krijgt: hij heeft een belangrijke stem in hoe de zorg eruit ziet.

Model zorgleefplan

ActiZ, de koepel van verzorgings- en verpleeghuizen en thuiszorg, heeft een model zorgleefplan ontwikkeld. Dit model is opgebouwd aan de hand van de vier domeinen voor kwaliteit van leven: mentaal welbevinden en autonomie, lichamelijk welbevinden, participatie en woon- en leefomstandigheden. Zorgorganisaties kunnen dit model gebruiken. Zij kunnen ook een eigen zorgleefplan ontwikkelen. Belangrijk is dat het zorgleefplan over wensen en behoeften gaat op alle levensdomeinen en niet alleen over de lichamelijke zorgbehoeften.

Wet- en regelgeving

Sinds januari 2008 zijn zorgorganisaties wettelijk verplicht om voor iedere cliënt een zorgleefplan te gebruiken. Daarnaast is in 2009 het besluit Zorgplanbespreking Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) genomen. Doel van dit besluit was “de positie van de cliënt te versterken doordat de zorgaanbieder verplicht is het zorgplan met de cliënt te bespreken en te evalueren”.

In 2013 is dit besluit geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat de positie van de cliënt binnen zorginstellingen is verbeterd. Cliënten worden (bijna) altijd betrokken bij het opstellen en het bespreken van het zorgplan en kunnen meebeslissen over de zorg.

In de praktijk wordt het zorgleefplan ook gebruikt voor andere doelen. Verantwoording afleggen aan de zorgverzekeraar bijvoorbeeld. [De Evaluatie Besluit zorgleefplanbespreking](#) waarschuwt dat het zorgleefplan hier niet voor is bedoeld.

Zie ook de kennisbundel Zorgleefplan

Het zorgleefplan ondersteunt vraaggericht werken in de zorg voor ouderen. In de gehandicaptensector en de geestelijke gezondheidszorg wordt ook met dergelijke plannen gewerkt, daar heten ze respectievelijk ondersteuningsplannen of begeleidingsplannen. Zie ook de kennisbundels ‘Ondersteuningsplannen en Werken met begeleidingsplannen in de GGZ’.

7 Vraaggericht werken en intercultureel vakmanschap

Voor mensen van een andere culturele achtergrond of leefstijl is het extra belangrijk dat zorgprofessionals vraaggericht werken.. De zorgprofessional is in die gevallen niet van nature vertrouwd met de cultuur, overtuiging of leefstijl van de cliënt. Daarom moet de professional zich bewust zijn van de culturele achtergronden en verschillen in beleving en er goed mee kunnen omgaan. Zorgprofessionals moeten tenslotte alle cliënten passende zorg kunnen bieden.

Migranten en vraaggerichte zorg

Iedereen is uniek en heeft bepaalde wensen en behoeften. Voor zorgprofessionals is het belangrijk te achterhalen wat deze wensen en behoeften zijn. Dit kan per persoon verschillen, ook al hebben mensen dezelfde culturele achtergrond. Ook de wensen van mantelzorgers en andere naasten spelen een rol in het verlenen van zorg aan een cliënt. Een open, luisterende houding en heldere afspraken zijn van belang om werkelijk vraaggerichte zorg te kunnen bieden.

Intercultureel vakman

Als een zorgprofessional goed kan omgaan met diversiteit binnen de zorg noemen we dat 'intercultureel vakmanschap'. Een intercultureel vakman kan de vraag van de cliënt goed begrijpen omdat hij aanvoelt dat cultuur of achtergrond invloed heeft op de vraag. Daardoor kan de intercultureel vakman beter aansluiten bij die vraag, ook bij het plannen van zorg en het maken van afspraken met de cliënt. Daarna is het uiteraard belangrijk om met de cliënt de gegeven zorg te evalueren: was die zorg passend?

8 Vraaggericht werken en cultuur en leiderschap

Vraaggericht werken vraagt inspanningen op verschillende niveaus in de organisatie. De aanpak slaagt alleen als de hele organisatie een omslag maakt: van management, (para)medici, verzorgenden en begeleiders tot medewerkers in de keuken, de technische dienst en activiteitenbegeleiders. Medewerkers moeten open staan voor elkaars mening, normen en waarden en reflecteren op hun eigen en andermans handelen. Het management ondersteunt hen daarin en creëert hiervoor de voorwaarden.

Leiderschap

In een vraaggerichte organisatie is de taak van de leidinggevende meer inspirerend en coachend dan sturend en controlerend. Hij richt zich erop zorgprofessionals in hun kracht te laten staan. Door hen te stimuleren zelf of gezamenlijk antwoorden te vinden in plaats van met oplossingen of advies te komen. Hij spreekt zorgprofessionals aan op hun professionaliteit.

Ook creëert een leidinggevende een teamcultuur waarin een leerklimaat heerst, waarin ruimte is om fouten te maken, te experimenteren of het 'niet te weten'. Teamleden leren van elkaars expertise en ervaringen.

De leidinggevende stimuleert een cultuur die bijdraagt aan de ontwikkeling van de zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en expertise van de zorgprofessionals. Hij creëert daarvoor de volgende voorwaarden:

- Er is ruimte om in het belang van de cliënt te handelen.
- Suggesties voor verbetering vinden gehoor.
- Onnodige regels en bureaucratie zijn afgeschaft.
- Er is tijd voor goed overleg tussen zorgprofessional en cliënt.
- Er is ondersteuning in geval van knelpunten, onzekerheden of conflicten.
- Er volgt een adequate reactie op klachten van cliënten.
- Er is goede (bege)leiding.
- Medewerkers werken in een vast team.
- Deskundigheid wordt bevorderd.
- Er is regelmatig werkoverleg.
- Er zijn mogelijkheden tot reflectie.

Reflecteren

Door te reflecteren staan zorgprofessionals stil bij hun eigen werk. Ze spiegelen hun werk aan anderen én ontdekken welke kwaliteiten ze nog kunnen ontwikkelen. Ze staan stil bij vragen als: tot hoever beweeg ik mee met de vraag van de cliënt? Wat is mijn professionaliteit? Waar liggen mijn grenzen? Waar liggen de grenzen van de organisatie?

Om vraaggericht te kunnen werken is het belangrijk dat een zorgprofessional zich bewust is van zijn eigen normen en waarden en respect heeft voor die van een ander.

Reflecteren kan op verschillende manieren:

- Gestructureerde reflectiegesprekken: reflecteren gebeurt op een gestructureerde manier onder leiding van een begeleider. Een groep medewerkers spiegelt eigen handelen aan bijvoorbeeld de uitgangspunten van de organisatie en die van vraaggericht werken. Veiligheid en vertrouwen in de groep zijn daarbij belangrijk.

- **Intervisie:** in kleine groepen van vier tot zes vakgenoten komen medewerkers regelmatig bij elkaar voor intercollegiale toetsing. Ze bespreken op een methodische wijze vraagstukken uit de eigen werkpraktijk. Deelnemers leggen eigen problemen, dilemma's en weerstanden ter toetsing aan elkaar voor. Ze bespreken deze op een niet-oordelende manier met als doel ervan te leren. Ook kunnen de deelnemers basisvaardigheden oefenen, zoals actief luisteren, observeren, open vragen formuleren, samenvatten, geven en ontvangen van feedback op verschillende niveaus, interveniëren, samenwerken en schakelen.
- **Supervisie:** supervisie is een andere vorm van reflecteren en leren. Het grootste verschil met intervisie is dat bij supervisie er een externe gespreksleider betrokken is, de supervisor.
- **Coaching:** reflecteren en leren kan ook door coachen. Coaching is een vorm van persoonlijke- of teambegeleiding op basis van een gelijkwaardige relatie. De coach ondersteunt en begeleidt het leerproces. Doel van de coaching is het vergroten van de persoonlijke effectiviteit.
- **Moreel beraad:** een moreel beraad is een gestructureerd en methodisch groepsgesprek over een morele vraag naar aanleiding van een concrete ervaring. Het beraad is gecentreerd rond de vraag 'wat is goed om te doen' en leidt tot een conclusie die helpt in de praktijk: hoe gaan we hier voortaan mee om?

Naast reflectiegesprekken, intervisie, supervisie, coaching en moreel beraad zijn de volgende (didactische) werkvormen mogelijk:

- onderwijs(leer)gesprek;
- casuïstiekbespreking;
- rollenspel;
- simulatiespel;
- incidentmethode;
- video-interactiebegeleiding.



Aan de slag met vraaggericht werken

Materiaal voor docenten

In dit hoofdstuk vindt u instrumenten om uw lessen over vraaggericht werken in de langdurende zorg te verrijken. De instrumenten zijn onderverdeeld in:

- e-learning;
- lesbrieven, werkbladen, studietaken en spellen;
- boeken;
- toolkits en handreikingen;
- dvd's, video's en ander beeldmateriaal.

E-learning

'Goed in Gesprek'

De e-learning 'Goed in Gesprek' hangt nauw samen met deze kennisbundel. Deze e-learning bestaat uit een handboek met informatie over professionele communicatie om vraaggericht te leren werken. Ook bevat de e-learning modules om het handboek toe te passen in lees- en kijkopdrachten en toets- en eindvragen. Er is een basisversie (voor uitvoerend medewerkers niveau 2 tot en met 4) en een verdiepingsversie (voor leidinggevenden en opleiders). Daarin komen onder meer professioneel en doelgericht communiceren en sturen op dialoog (coachende stijl van leidinggeven en reflectie) aan bod.

'U woont nu hier'

De e-learning 'U woont nu hier' en de bijbehorende boeken 'U woont nu hier' en 'Zo doen we dat hier' bieden medewerkers van niveau 2 tot en met 4 een basisprogramma over het invoeren van kleinschalig wonen, belevingsgerichte zorg en het zorgleefplan. De e-learning is geaccrediteerd door het kwaliteitsregister V&V en wordt afgesloten met een certificaat. Meer informatie op www.uwoontnuhier.nl

Familievriendelijk werken

Het leertraject [Familievriendelijk werken](#) ondersteunt organisaties en zorgmedewerkers om de samenwerking tussen verzorgenden (niveau 2 en 3) en familie en vrienden van de cliënt te verbeteren. Groepsleren wordt gecombineerd met individuele e-learningmodules. De gratis versie van de e-learning bestaat uit twee enquêtes, vier inhoudelijke e-learningmodules en een gedetailleerde docentenhandleiding (plus groepspresentaties) om zelf een leerroute te ontwerpen met behulp van de beschreven oefeningen.

Lesbrieven, werkbladen, studietaken en spellen

Stripmagazine over communiceren in de zorg: 'Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek'.

Een magazine over communiceren in de zorg met een fotostripverhaal over een dag uit het leven van verzorgenden Sandra en Siona. De begeleidende teksten bieden tips en informatie. Gratis te downloaden via www.vilans.nl/communiceren of te bestellen (€ 6,00) via www.vilans.nl/webwinkel.

Communicatie: werkbladen met opdrachten die aansluiten bij het stripmagazine.

Werkbladen om de deskundigheid wat betreft communiceren van zowel verzorgteams als van groepen studenten te bevorderen. Elk werkblad bevat een introductie, een of meer werkvormen, suggesties en overpeinzingen. Er zijn werkbladen over:

- een goed gesprek;
- LSD: Vragen stellen en doorvragen;
- LSD: Luisteren en samenvatten;
- elkaar aanspreken;
- complimenten geven;
- opdrachten bij filmfragmenten;
- non-verbale communicatie;
- lastige gesprekken.

Gratis te downloaden van www.vilans.nl/communiceren.

'Met ouderen in gesprek over levensvragen'

Tien lesbrieven over veelvoorkomende levensthema's in de ouderenzorg. De lesbrieven zijn bedoeld om met (toekomstig) zorgverleners stil te staan bij levensvragen van kwetsbare ouderen: aandacht, zinverlies, afhankelijkheid, onmacht, veiligheid, grenzen, familiebanden, seksualiteit, je leven vergeten, sterven en gedenken. De publicatie is te bestellen (€ 12,50) via levenmetzorg@gmail.com onder vermelding van uw naam en postadres.

Samen werken met mantelzorgers: 'Leerzame ontmoetingen'

Een lesbrief voor (leerling)zorgprofessionals over samenwerking met mantelzorgers. Met oefeningen die (leerling)zorgprofessionals inzicht geven in hun handelen in de omgang met mantelzorgers.

Te bestellen (€ 3,50) via www.hetpon.nl ISBN: 9789050494229.

'Mantelzorgspel'

Het Mantelzorgspel is te gebruiken in teamoverleg, intervisie of training. Door het spel samen te spelen krijgen studenten en zorgprofessionals meer kennis over mantelzorg, over hoe ze met mantelzorgers kunnen samenwerken, goed met hen kunnen afstemmen en hoe ze mantelzorgers kunnen ondersteunen.

Te bestellen (€ 29,50) via [de webwinkel van Movisie](http://dewebwinkelvanMovisie.nl).

Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers in de zorg: 'Samen sterk voor welzijn'

Een [lesbrief](#) over de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers in de zorg en bedoeld voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV-ers), verzorgenden, helpenden en voor mensen die een opleiding volgen voor één van deze beroepen.

Studietaken over de relatie tussen vraaggericht werken en het zorgleefplan

Zie [Kenniscbundel Zorgleefplan](#). Hoofdstuk 2 Visie Vraaggericht werken.

'Waarden- en normenspel'

Zie [Kenniscbundel Zorgleefplan](#) hoofdstuk 2 Visie Vraaggericht werken. De bedoeling van dit spel is om met anderen in gesprek te gaan over waarden en normen.

Te bestellen (€ 32,95) via www.kwaliteitenspel.nl. ISBN: 97890 74123 082.

Kaartspel 'Barnga', Forum 1995

Barnga is een simulatiespel waarin spelers een cultuurschok ervaren door

de confrontatie met mensen die, ondanks vele schijnbare overeenkomsten, dingen op een verschillende manier doen. Spelers moeten deze verschillen leren beseffen, zien en onderling oplossen om effectief te kunnen functioneren en communiceren in een cross-culturele groep. Uitleg van de spelregels, werkwijze, en benodigdheden zijn te downloaden via www.forum.nl.

Boeken

Vaardig in vraaggerichte zorg: 'Werkboek voor begeleiders van teams'

In dit werkboek staat een beschrijving van het competentieprofiel voor vraaggerichte zorg. Naast een toelichting zijn er veel voorbeelden uit de praktijk in het boek te vinden. Zorgprofessionals en studenten kunnen actief aan de slag met de acht oefeningen in het werkboek. [Gratis te downloaden](#).

Werkboek Vraaggerichte verzorging: 'Samen werken aan kwaliteit van leven'

Dit werkboek ondersteunt teamleiders en opleiders die met teams van helpenden en verzorgenden of studenten willen werken aan vraaggerichte verzorging. Het biedt werkvormen waarmee (toekomstig) verzorgenden oog en gevoel krijgen voor waar het in het leven van cliënten om draait. Het werkboek sluit aan bij normen voor verantwoorde zorg en het zorgleefplan. [Gratis te downloaden](#) (ISBN 90-808233-9-2).

Samenwerking tussen cliënten en hun zorgverleners in vraaggerichte of vraaggestuurde zorg. 'Zorg in samenspel'

In dit boek worden de veranderingen in het 'samenspel' tussen cliënten en professionele zorgverleners in kaart gebracht aan de hand van voorbeelden uit voorzieningen als thuiszorg, ouderenzorg, psychiatrie en gehandicaptenzorg. Dit boek kan dienen als inspiratiebron voor diegenen die met veranderingsprocessen bezig zijn. Voor een betere interactie tussen cliënt en zorgverlener zijn modellen, adviezen en oefeningen opgenomen.

Te bestellen (€ 9,25) via www.vilans.nl/webwinkel.

'Wankele Waarden. Levenskwesaties van moslims belicht door professionals'

Het boek bevat bijdragen aan de deskundigheidsbevordering voor professionals uit het onderwijs, zorg, hulpverlening en justitie. In diverse casussen worden de religieuze achtergronden van de islam besproken en methodieken uitgelicht om de communicatie met moslims te verbeteren.

[Forum](#) ISBN 9057141299.

Toolkits en handreikingen

'Hoe ga jij met mij om?' (koffer)

In deze koffer zitten allerlei materialen, waaronder een DVD, om het onderwerp bejegening bespreekbaar te kunnen maken. Met behulp van prikkelende, humoristische en soms confronterende beelden, spelvormen en discussies kunnen (toekomstig) zorgmedewerkers hun professionele houding verbeteren.

Te bestellen (€ 295, 00) via aversteeg@carantegroep.nl of (0184) 491 960.

Houdingskaart van ROC Midden Nederland

'[Dialogo als basishouding in de zorg. Het Goede Gesprek](#)'

Een zorgorganisatie die de dialoog tussen alle betrokkenen stimuleert, verhoogt de tevredenheid van haar bewoners en hun familie. Ook geeft zij zo medewerkers meer plezier in hun werk. Bovendien is de dialoog goed voor de organisatie zelf. Het ziekteverzuim en het personeelsverloop nemen af en de sfeer wordt opener en prettiger. Dat blijkt uit de gesprekken die Vilans en Sting hielden in negen zorgorganisaties die de dialoog centraal stellen in hun werk. [Gratis te downloaden.](#)

'[Menslievende professionalisering van \(toekomstige\) beroepskrachten](#)'
(trainershandleiding)

Deze trainershandleiding maakt deel uit van het trainingspakket: 'Ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking: vier trainingen in werken met sociale netwerken en aansluiten bij cliënt'. Het trainingspakket is ontwikkeld door het lectoraat Zorg voor Mensen met een Verstandelijke Beperking van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. [Gratis te downloaden.](#)

[Lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender ouderen: 'Consortium Roze 50+' \(toolkit\)](#)

Deze toolkit bevat instrumenten voor homovriendelijke cultuur, zorg, bejegening, beleid en ondersteuning. Deze toolkit is bestemd voor het management, (toekomstig) professionals, vrijwilligers en bewoners van woonzorgcentra en thuiszorginstellingen. [Gratis te downloaden.](#)

[Vraaggerichte verzorging: 'visie en praktijk: Welke zorg vraagt U?' \(brochure\)](#)

Deze brochure beschrijft wat vraaggerichte verzorging precies is. De brochure biedt helpenden en verzorgenden een herkenbare en inspirerende visie op vraaggerichte verzorging, een steun bij het werken in de dagelijkse praktijk.

De brochure stimuleert bewustwording van hun eigen opvattingen over en knelpunten bij vraaggerichte verzorging. Daarnaast geeft de brochure tips hoe verzorgenden, samen met cliënten en managers, zelf knelpunten kunnen oppakken. Na inloggen/registreren gratis te downloaden.

'Intervisiewaaier'

De Intervisiewaaier bevat bruikbare, eenvoudige modellen voor intervisie. De waaier geeft een heldere beschrijving van voorwaarden, uitgangspunten, de belangrijkste vaardigheden en ieders bijdrage en de rolverdeling binnen de groep.

Te bestellen (€ 12,50) via www.managementboek.nl. EAN 9789024401635.

Dvd's, video's en overig beeldmateriaal

'Het zijn de kleine dingen' (film, 58 minuten)

Deze film laat aan de hand van drie praktijkvoorbeelden een methodiek zien waarmee, na gestructureerd observeren van voorkeuren en aversies van dementerende bewoners, naar een betere benadering gezocht wordt. Te bestellen (€ 35,00) via www.vanhemertproducties.nl

'Ken je cliënt!' (film)

In deze film maken we kennis met opa Visser. Pas als je langer met hem in gesprek bent, leer je hem beter kennen en merk je wat er aan de hand is met opa Visser. [Gratis te zien.](#)

'De Nieuwe Zorgmedewerker'

Zes filmpjes van 60 seconden (met ondersteunend materiaal zoals werkvormen en factsheets) voor helpenden en verzorgenden van nu én straks om goede en verantwoorde zorg te geven:

- Zorgen doe je samen met mantelzorgers;
- Zorgen doe je samen met vrijwilligers;
- Zorgen doe je samen met andere disciplines;
- Zorgen is ook zorgen voor jezelf;
- Zorgen is ook zelf zorgen dat je plezier in je werk hebt;
- Zorgen is ook slim zorgen voor de cliënt en jezelf.

[Gratis te downloaden.](#)

'Zorg delen?!' Hans Bellaart, CampusCompany 2009

De drie filmpjes bevatten veel voorkomende missers en misverstanden in interculturele zorgverlening. Aan bod komen situaties zoals het gebruik van

te ingewikkelde termen, te veel beeldspraak, niet aansluiten bij het taalbegrip en waarden/normenpatroon van de cliënt. De filmpjes zijn in lessituaties te gebruiken als voorbeeld van interculturele misverstanden en in gesprek te komen over succesvolle manieren van omgaan met dit soort situaties. Elk filmpje duurt 2 à 7 minuten en is te vinden op [YouTube](#).



Vindplaats

Actuele kennis
Relevante websites
Gebruikte literatuur en digitale bronnen

Relevante websites

Beginzellenwet zorginstellingen. Doel van de wet is het versterken van de positie van de cliënt.

www.rijksoverheid.nl

Zorgleefplanwijzer

Op deze site staat praktische informatie, downloads en lesmateriaal om direct de slag te gaan met het zorgleefplan.

Zorg voor Beter Kennisplein VVT

Het Zorg voor Beter Kennisplein VVT biedt werkers, opleidingsfunctionarissen en managers informatie en instrumenten over actuele thema's in de langdurende zorg.

Zorg beter met vrijwilligers

Op deze website staan handreikingen, instrumenten, inspirerende voorbeelden, publicaties en andere informatie om vrijwilligers optimaal in te kunnen zetten in de zorg in aansluiting op de wensen en behoeften van vrijwilligers zelf.

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen.

De databank biedt een overzicht van onder andere handreikingen, werkboeken en filmmaterialen die ingezet kunnen worden voor deskundigheidsbevordering van beroepskrachten en vrijwilligers.

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg VVT

In het kwaliteitskader staan de normen voor verantwoorde zorg en ook op welke manier een instelling de kwaliteit van zorg kan meten. Daarnaast bevat het kwaliteitskader achtergronden en een sturingsmodel dat de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen beschrijft.

[Centrum Klantervaring Zorg](#)

Voor de kwaliteit van de gezondheidszorg is het belangrijk dat de ervaringen van cliënten zichtbaar zijn. Het Centrum Klantervaring Zorg draagt hieraan bij. Het ziet erop toe dat ervaringen van cliënten met de zorg op een betrouwbare, eenduidige manier worden gemeten en openbaar gemaakt, zodanig dat het mogelijk is om zorginstellingen met elkaar te vergelijken. Dit is mogelijk dankzij systematische toepassing van de algemene meetstandaard: de CQ-index (Consumer Quality Index).

[Expertisecentrum Mantelzorg](#)

Het landelijke kenniscentrum op het gebied van mantelzorg en mantelzorgondersteuning.

[Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland](#)

Beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden

[ActiZ](#)

Organisatie van zorgondernemers, zet zich in voor het ondernemerschap in de markt van zorg, wonen, welzijn en preventie.

[Ethiek en Beroepshouding in de Zorg](#)

Deze site nodigt uit om kritisch na te denken over de manier waarop zorgmedewerkers in hun werk staan en met collega's en zorgvragers omgaan. Vertrekpunt is de ethiek.

[Centrum voor Ethiek en Gezondheidszorg](#)

Het CEG signaleert en informeert over nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ethiek, gezondheid en beleid. Thema's die aan bod komen zijn onder andere dilemma's van verpleegkundigen en verzorgenden, moreel beraad, verpleegkundige ethiek.

[LOC Zeggenschap in zorg](#)

LOC Zeggenschap in zorg is de cliëntenorganisatie voor onder andere de verzorging en verpleging, thuiszorg en welzijn.

[Vilans](#)

Vilans is het kenniscentrum voor langdurende zorg. Samen met professionals in het veld ontwikkelt Vilans vernieuwende en praktijkgerichte kennis.

In voor zorg!

In voor zorg! is een programma voor de langdurige zorg van het ministerie van VWS en Vilans, kenniscentrum langdurende zorg. In voor zorg! begeleidt zorgorganisaties op de thema's bedrijfsvoering, zorg op afstand, ketenzorg en professionals. Op deze website staan tools, goede praktijkvoorbeelden, informatie en nieuws uit de langdurige zorg.

Mezzo

Mezzo is de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een ander en dat 'op eigen wijze' wil doen, als mantelzorger of vrijwilliger.

Alzheimer Nederland

Alzheimer Nederland is een organisatie voor mensen met dementie en hun familie. www.toolkitdementie.nl

Gebruikte literatuur

Engels, J.E. e.a. *Zorg in dialoog*. Vraaggerichte zorg door verpleegkundigen en verzorgenden. Utrecht: Vilans, 2010.

Projectteam V&V 2020. *De verzorgende van de toekomst*. Rondetafelgesprekken met verzorgenden januari 2011 tot en met oktober 2011. Utrecht: V&VN, november 2011.

Leopold, J. *Ontmoeten*. Over het bevorderen van cliëntgerichtheid in verzorgen verpleeghuizen. Masterscriptie aan Universiteit voor Humanistiek, augustus 2011.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg. *Naar een meer vraaggerichte zorg*. Advies uitgebracht door de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Zoetermeer: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, mei 1998.

Sebregts, E. *Vraaggestuurde zorg: van trend naar praktijk*. Een explorerend onderzoek naar factoren die in het veranderingsproces van aanbodsturing naar vraagsturing een rol spelen. Masterscriptie Zorgmanagement, Erasmus Universiteit Rotterdam Instituut Beleid & Management Gezondheidszorg, september 2007.

KITZ. *Sprong naar vraaggericht denken en handelen*. Werkboek voor kwaliteits- en opleidingsfunctionarissen en onderwijsontwikkelaars. Groningen, KITZ. 2004.

Akkerboom, H., W. Beijer & B. Tuin. *Vraagsturing en competenties; ontwikkelen van succesvol gedrag in de zorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 2005.

Berg, van den M. *Patiëntencommunicatie in vraaggerichte zorg*. Onderzoek naar informatievoorkeuren van patiënten, hun gewenste rol bij besluitvormingsprocessen en de wijze om aan deze voorkeuren tegemoet te kunnen komen. Doctoraalscriptie Taal- en Cultuurstudies Specialisatie Communicatiekunde Universiteit Utrecht, Faculteit Letteren, augustus 2007.

Verbeek, G. *De cliënt centraal, hoe doen we dat?* Coaching van vraaggerichte en vraaggestuurde zorg. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg, 2003.

Goede voorbeelden van zorgvraaggerichte ouderenzorg. *Vereiste competenties, succes- en faalfactoren en implicaties voor beroepen en opleidingen op mbo- en hbo-niveau*. Utrecht: College voor de Beroepen en Opleidingen in de Gezondheidszorg, maart 2011.

Kort, H.S.M (2005) *Vandaag de vraag, morgen het aanbod: vraaggestuurde zorg in ontwikkeling* Hogeschool van Utrecht. Utrecht: Hogeschool van Utrecht, ISBN 9090199373.

Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN.

Digitale bronnen

- www.vilans.nl
- www.windesheim.nl
- www.deltion.nl
- www.zorgleefplanwijzer.nl
- www.verzorgendenonline.nl
- www.venvn.nl
- www.actiz.nl
- www.zorgvoorbeter.nl
- www.invoorzorg.nl
- www.cbog.nl
- www.rijksoverheid.nl
- www.thesauruszorgenwelzijn.nl

Vilans

Vilans is het landelijke kenniscentrum voor langdurende zorg. Samen met zorgprofessionals ontwikkelen we vernieuwende en praktijkgerichte kennis voor iedereen die werkt in de zorg, daarvoor in opleiding is of beroepsmatig met de zorg te maken heeft. We zorgen ervoor dat de kennis in de praktijk gebruikt gaat worden. Met praktische middelen en met advies en begeleiding. Zo houden we met elkaar de langdurende zorg efficiënt, betaalbaar en van goede kwaliteit. We verbeteren daarmee de kwaliteit van leven van mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben.

Meer informatie over de thema's van de kennisbundels staat op www.zorgvoorbeter.nl en www.kennispleingehandicaptensector.nl. Neem voor informatie over de kennisbundels of over samenwerking tussen onderwijs en zorg contact op met Vilans via (030) 789 23 00, info@vilans.nl of kijk op www.vilans.nl

Trimbos-instituut

Het Trimbos-instituut is een kennisinstituut. Het doet onderzoek naar geestelijke gezondheid, mentale veerkracht en verslaving. Het zet zich met kennis en innovatie actief in voor het verbeteren van de geestelijke gezondheid in Nederland en daarbuiten. Onze verworven kennis passen we toe in de praktijk van professionals in de GGZ en de verslavingszorg. Het Trimbos-instituut loopt voorop in de digitalisering van kennisontwikkeling, kennisoverdracht en de uitbreiding van hulpverlening via internet.

Wij staan open voor zowel inhoudelijke vragen als vragen over methodieken, instrumenten en middelen.

Neem voor meer informatie contact op met het Trimbos-instituut, e-mail: info@trimbos.nl, telefoon (030) 297 11 00 of kijk op www.trimbos.nl.

V&VN

V&VN staat voor Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland. De beroepsvereniging van en voor verpleegkundigen en verzorgenden. Met elkaar zorgen we ervoor dat we ons beroep goed kunnen uitoefenen. Zo werken we aan excellente zorgverlening en plezier in ons werk. Dat doen we bijvoorbeeld door kennis en ervaringen over werken met het zorgleefplan te delen op www.zorgleefplanwijzer.nl.

Wij staan open voor zowel inhoudelijke vragen over het zorgleefplan als voor vragen over methodieken en instrumenten.

Neem voor meer informatie contact op met [V&VN](http://www.v&vn.nl), (030) 291 90 50 of info@zorgleefplanwijzer.nl

Calibris

Naast de erkenning van leerbedrijven is Calibris verantwoordelijk voor vaststelling van kwalificaties in zorg, welzijn en sport. In het verlengde daarvan richten we ons op verbetering van de kwaliteit van de beroepspraktijkvorming. Ons toekomstbeeld? Dat werkgevers op het juiste moment beschikken over voldoende personeel met de juiste competenties.

Calibris werkt aan duurzame oplossingen voor complexe vraagstukken met als doel een competente beroepsbevolking en een evenwichtige arbeidsmarkt.

Calibris biedt begeleiding van (regionale) samenwerking tussen onderwijs en zorg.

Kijk voor meer informatie op www.calibris.nl of neem contact op via (030) 750 78 88 of frontdesk@calibris.nl

Colofon

Ontwikkeling: Vilans, Trimbos instituut, V&VN, Calibris

Tekst: Elly van Haren, in opdracht van Vilans

Met dank aan: Helen Bosch-Leertouwer, Carolien Smits (Lectoraat Innoveren in de Ouderenzorg, Christelijke Hogeschool Windesheim), Vincent Brouwer (Deltion College), Siny Dikkens (Drenthe College), Johan Keuter (Landstede), Mieke van Asten (ROC Friese Poort), Yvonne Berendsen, Masha Visser, Taco de Haan, Remco Korteweg en studenten van het Deltion College, Alle kennisbundels zijn getoetst op cliëntgerichtheid (Anne Marie Vaalburg V&VN), diversiteit (Marije Vermaas Vilans) en informele zorg (Dorothea Touwen LUMC).

Eindredactie: Leene Communicatie

Grafische vormgeving: Taluut Utrecht

De teksten en afbeeldingen in de kennisbundel zijn voor onderwijsdoelen vrij te gebruiken met bronvermelding. Voor commerciële doeleinden dient men contact op te nemen met Vilans, via info@vilans.nl of (030) 789 23 00.

De kennisbundels kunnen gratis worden gedownload via www.zorgvoorbeter.nl, www.ggzkennisplein.nl, www.kennispleingehandicaptensector.nl, www.vilans.nl, www.trimbos.nl, www.venvn.nl en www.calibris.nl.