

Januari 2014

Kennisbundel  
voor docenten Zorg & Welzijn



# Zorgleefplan

In deze kennisbundel:

- 2 Leeswijzer
- 4 Achtergrond: verantwoorde zorg
- 10 Visie: vraaggericht werken
- 23 Praktijk: methodisch werken



## Leeswijzer

### Waarom is het zorgleefplan belangrijk?

In 2009 is het besluit Zorgplanbespreking AWBZ genomen. Met dit besluit wilde de minister de positie van de cliënt in de ouderenzorg versterken. In het besluit staat namelijk dat de zorgaanbieder verplicht is het zorgleefplan met de cliënt te bespreken en evalueren. In 2013 is dit besluit geëvalueerd, en: het werkt! Het zorgleefplan is een onmisbaar instrument in het werk van verzorgenden en verpleegkundigen. Het ondersteunt het gesprek met de cliënt over zijn of haar wensen en behoeften. Daardoor houdt de cliënt de regie.

Het is van groot belang dat zorgprofessionals in hun opleiding of in na- en bijscholing leren hoe ze methodisch met het zorgleefplan kunnen werken. Help uw leerlingen een goede start te maken in de ouderenzorg door hen deze actuele kennis aan te reiken. Ook is deze bundel geschikt voor gebruik in na- en bijscholing.

### Actuele kennis en tools voor in de les

De kennisbundel omvat drie hoofdstukken. Elk hoofdstuk bevat theorie en studietaken.

Hoofdstuk Achtergrond beschrijft wat we verstaan onder verantwoorde zorg en hoe het zorgleefplan daaraan bijdraagt.

Hoofdstuk Visie beschrijft hoe het zorgleefplan vraaggericht werken ondersteunt, door de regie bij de cliënt te laten en aandacht te hebben voor het hele leven van de cliënt en niet alleen voor de lichamelijke zorg.

Hoofdstuk Praktijk gaat over methodisch werken met het zorgleefplan. Met behulp van drie studietaken over respectievelijk een cliënt in een zorgcentrum, een cliënt in de thuiszorg en een cliënt in het verpleeghuis, kunt u het hele methodische proces met uw leerlingen doorlopen.



### **Voor wie?**

Deze kennisbundel is bestemd voor de opleiding Helpende Zorg en Welzijn, Verzorgende IG, Mbo-Verpleegkundige, Medewerker Maatschappelijke zorg en Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen. Ook is deze bundel geschikt voor gebruik in bijscholing.

### **Wat?**

Deze kennisbundel gaat in op de volgende onderwerpen:

- Hoe ondersteunt het zorgleefplan vraaggerichte zorg?
- Hoe ondersteunt het zorgleefplan de vier domeinen van kwaliteit van leven?
- Hoe werk je methodisch met het zorgleefplan?

Verder bevat deze bundel veel studietaken, kant en klaar voor gebruik in de lessen.

### **De kennisbundel en de kwalificatiedossiers**

U kunt de informatie in deze kennisbundel gebruiken in diverse mbo-opleidingen voor de langdurende zorg. 'Koppeling tussen kennisbundels en kwalificatiedossiers' (Calibris 2013) beschrijft de relatie tussen kennisbundel en kwalificatiedossiers. U vindt daarin onder meer het antwoord op de vraag in welke kwalificatiedossiers het onderwerp van een kennisbundel voorkomt. Dit document gaat ook in op de vraag hoe de informatie kan worden gekoppeld aan de kerntaken en werkprocessen.



## Achtergrond: verantwoorde zorg

### Verantwoorde Zorg

Zorgorganisaties in de verpleeg- en verzorgingshuissector en de thuiszorg (ook wel genoemd de VVT) hebben een gezamenlijk doel. Dat doel is: de kwaliteit van leven van de cliënt verbeteren door verantwoorde zorg.

Natuurlijk willen die organisaties ook dat het personeel met plezier werkt en dat de managers het personeel ondersteunen, maar: de cliënt en diens kwaliteit van leven staat centraal.

Deze visie staat beschreven in het [Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis](#)

### Kwaliteit van leven en het zorgleefplan

Om twee redenen is het zorgleefplan belangrijk bij het ondersteunen van de kwaliteit van leven van de cliënt. Allereerst heeft elke cliënt een zorgleefplan waarin beschreven is hoe de cliënt wil leven en welke behoefte aan ondersteuning hij of zij daarbij heeft. Alle facetten van het leven komen aan bod in de zorg, niet alleen de lichamelijke zorg.

Ten tweede komt het zorgleefplan altijd tot stand in samenspraak met de cliënt of diens vertegenwoordiger. Het plan wordt ook samen met de cliënt geëvalueerd en bijgesteld. Hierdoor krijgt de cliënt de regie over zijn of haar eigen leven. Het zorgleefplan is een instrument dat vraaggericht werken ondersteunt.

### Visie omgezet in meetbare punten: indicatoren

Om uiteindelijk te kunnen meten of er sprake is van verantwoorde zorg, is de visie op verantwoorde zorg vertaald naar normen: de normen verantwoorde zorg. Deze normen zijn vervolgens doorvertaald naar meetbare indicatoren die aangeven wat vakbekwaam zorgen voor kwaliteit van leven is. De indicatoren staan ook beschreven in het [Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis](#).

### Kwaliteit meten

Door te meten of er aan de normen wordt voldaan, komt een zorgorganisatie erachter of verantwoorde zorg wordt geleverd en waar ze zaken moet verbeteren. De inspectie gebruikt de normen ook bij het toezicht op de zorg. De

resultaten van de metingen zijn openbaar. Hierdoor kunnen cliënten goed geïnformeerd kiezen van welke zorgorganisatie zij zorg willen en kunnen zorgkantoren zorg inkopen bij de beste zorginstellingen. Daarnaast stelt het de zorgaanbieder in staat om gericht te werken aan verbeteringen!

### Normen opgesteld door alle partijen

Alle partijen in de verpleeg- en verzorgingshuissector en de thuiszorg hebben meegewerkt aan het opstellen van de visie en de normen: cliënten, beroepsverenigingen van verzorgenden, van verpleegkundigen, van specialisten ouderengeneeskunde, de werkgevers, de inspectie voor de Gezondheidszorg, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de zorgverzekeraars. De visie en normen zijn geen statisch geheel. Ten tijde van het schrijven van dit document is zowel de visie als de set indicatoren weer onderwerp van verbetering.

### Verder lezen

- Over de normen voor verantwoorde zorg en het kwaliteitskader [www.igz.nl](http://www.igz.nl)
- Over openbaarheid van de meetresultaten: [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

## Studietaken



### Studietaak 1.1 De mening van de cliënt telt!

#### Doelen

De student

- weet hoe de tevredenheid van de cliënt over de zorg gemeten wordt;
- kan naar aanleiding van een tevredenheidmeting onder cliënten suggesties doen over de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

#### Studietaak

Om te meten of cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van de zorg die een verpleeghuis, verzorgingshuis of thuiszorgorganisatie biedt, worden om het jaar cliënten en/of familieleden geïnterviewd over hun ervaringen. Daarbij gebruiken we in het hele land dezelfde vragenlijst:

Je vindt de vragenlijst op: [www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)

- 1 Download de vragenlijst met de naam Vragenlijst VV-interviews-ervaringen.
- 2 Stel je voor dat jij in een verzorgingshuis of een verpleeghuis woont.
  - a Wat zijn voor jou als bewoner de vijf belangrijkste vragen? Waarom zijn juist deze vragen voor jou belangrijk?
  - b Mis je vragen op de lijst?

Op internet kun je van veel verpleeghuizen, verzorgingshuizen vinden hoe tevreden de cliënten zijn. Ga daarvoor naar [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

- 3 Zoek op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) een verpleeg- of verzorgingshuis dat je kent (bijvoorbeeld van stage, of omdat je er wel eens op bezoek bent geweest). Zijn de cliënten tevreden over de instelling?
  - a Wat zijn de drie sterke punten van de kwaliteit van deze instelling?
  - b Wat zijn de drie punten waar cliënten het minst tevreden over zijn? Wat zou de instelling moeten verbeteren?

### Tips voor de nabespreking

Richt je op het vormen van een visie op METEN en VERBETEREN vanuit het perspectief van de cliënt:

- Is het belangrijk de tevredenheid van cliënten te meten?
- Licht de samenhang toe tussen de vragen die aan de cliënt gesteld worden en het Kwaliteitskader.
- Zouden cliënten deze vragen eerlijk durven beantwoorden? (er wordt gewerkt met onafhankelijke interviewers).
- Zoom in op een aspect waar cliënten tevreden over zijn. Wat moet er in de organisatie allemaal goed lopen, wil de cliënt zo tevreden zijn?
- Zoom in op een aspect waar cliënten nog niet tevreden over zijn. Waar kan dat aan liggen? Wat zou er moeten verbeteren?
- Wat kun je als verzorgende met dit soort metingen? Helpt dit je om je werk goed te doen?



## Studietaak 1.2 Op zoek naar een zorgcentrum voor mevrouw Tap

### Doelen

De student

- verplaatst zich in een positie van de cliënt die een zorgcentrum zoekt;
- maakt kennis met de informatie die op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) te vinden is;
- kan verschil benoemen tussen meting van cliëntenperspectief en zorginhoudelijke kwaliteit.

### Studietaak

Lees het verhaal van mevrouw Tap.

Ga daarna naar [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) en zoek op die website een goed woonzorgcentrum voor mevrouw Tap.

- Geef de naam van het woonzorgcentrum dat je het meest geschikt lijkt voor mevrouw Tap.
- Geef aan welke items / aspecten belangrijk waren bij je keuze; waar heb je op gelet?
- Welk item(s) en score(s) gaf / gaven de doorslag bij de keuze?
- Bekijk de website van het gekozen zorgcentrum en geef een oordeel over de website.
- Wat vind je van deze manier van zoeken naar een geschikt zorgcentrum?



## Casus Mevrouw Tap

Mevrouw Tap woont in een klein huisje aan de Smalleweg in Bunnik. Hier heeft ze bijna haar hele huwelijkse leven gewoond met man en twee kinderen. Mevrouw Tap is 79 jaar oud en woont sinds een jaar alleen op de Smalleweg. Haar man is een jaar geleden overleden ten gevolge van een hartstilstand.

Hoewel ze veel verdriet had door het overlijden van haar man, dacht mevrouw Tap dat ze voorlopig nog wel in haar huisje kon blijven wonen. Voorlopig, want haar eigen gezondheid is niet optimaal. Mevrouw Tap is diabetespatiënt (type 1) sinds haar dertigste. Mevrouw Tap heeft lang goed kunnen leven met deze chronische ziekte maar de laatste vijf jaar heeft ze meer problemen. Ze is minder goed gaan zien en heeft voetproblemen (door slechte doorbloeding van de vaten). Van haar rechtervoet zijn twee tenen geamputeerd waardoor ze minder stabiel loopt dan voorheen.

Het alleen wonen valt mevrouw Tap tegen. Ze merkt nu hoeveel haar man eigenlijk deed in huis. Hij deed de boodschappen, kookte regelmatig en draaide zijn hand niet om voor een huishoudelijke klus. En hij reed mevrouw Tap (die zelf geen rijbewijs heeft) overal naar toe: de kerk, de soos en de zangrepetities van het kerkkoor.

Haar kinderen (twee dochters) zijn bezorgd om hun moeder. Ze hebben haar gevraagd hoe ze aankijkt tegen verhuizing naar een woonzorgcentrum in de buurt van Bunnik. Mevrouw Tap heeft haar dochters toestemming gegeven om eens rond te kijken. Mevrouw Tap is verknocht aan Bunnik maar ze weet dat Huize Bunnichem een lange wachtlijst heeft en eigenlijk kan en wil ze niet te lang wachten. De oudste dochter van mevrouw Tap woont in Zeist en de jongste dochter woont in Wijk bij Duurstede.

Mevrouw Tap houdt van gezelligheid. Zij hoopt dat in de nieuwe woonomgeving veel activiteiten georganiseerd worden waar ze aan kan deelnemen. Zij wil ook graag in de tuin kunnen zitten of rondlopen.



### Tips voor de plenaire nabespreking

Vraag de studenten de drie belangrijkste criteria voor de keuze van een woonzorgcentrum op te schrijven. Vergelijk het rijtje.

Focus op de vraag of het voor cliënten interessant is om de kwaliteit van zorginstellingen te kunnen vergelijken op internet. Maak een onderscheid tussen de cliënttevredenheid (CQ-index) en de zorginhoudelijke factoren.

Of kiest een cliënt gewoon voor een huis dat dichtbij de dochter is, of dat er het mooist uit ziet?



## Visie: vraaggericht werken

Zorgorganisaties in de verpleeg- en verzorgingshuissector en de thuiszorg hebben een gezamenlijk doel. Dat doel is: *de kwaliteit van leven van de cliënt verbeteren door verantwoorde zorg.*

Wat *kwaliteit van leven* is, bepaalt ieder voor zichzelf. Mensen zijn uniek. Om de cliënt te ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van zijn of haar leven, zijn zorgverleners nodig die vraaggericht werken en hun vak verstaan.

### Aandacht voor alle levensdomeinen

Vraaggerichte zorg sluit aan bij de vragen van de cliënt. Vaak zijn dit andere vragen dan de lichamelijke zorgbehoeften. Of de vragen gaan erover hoe iemand ondanks die lichamelijke zorgbehoeften toch een 'gewoon' leven kan leiden. Een voorbeeld van zo'n vraag is: 'Hoe kan ik, nu ik slechter ter been ben, toch actief blijven?' Of: 'Hoe kan ik nu ik vergeetachtig word, toch in mijn eigen huis blijven?'

Vraaggericht werken is:

- Aandacht en zorgzaamheid voor cliënten in *alle levensdomeinen*: oog en gevoel hebben voor waar het leven van de cliënt om draait. Wat is belangrijk voor deze cliënt? Wat zou hij of zij graag willen, waar hoopt de cliënt op en waar heeft hij of zij plezier in? Welke zorgen en problemen heeft de cliënt en wat betekent het voor haar of hem om problemen met de gezondheid te hebben en afhankelijk te worden van de hulp van anderen? Pas in een goede zorgrelatie tussen cliënt en zorgverlener kunnen zulke persoonlijke zaken geleidelijk naar voren komen (zie ook Praktijk). Dit gaat verder dan de lichamelijke zorg die meestal de aanleiding vormt voor een hulpvraag. Het zorgleefplan richt zich daarom op vier domeinen.
- Het kunnen signaleren van gezondheidsrisico's van cliënten en daarnaar handelen. Daarbij is het vanzelfsprekend ook van belang kennis te hebben van bijbehorende richtlijnen en die op zo'n manier toe te passen dat het bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

### Regie bij de cliënt

Het zorgleefplan ondersteunt professionals vraaggericht te werken. De regie over zijn eigen leven is en blijft bij de cliënt.

Cliënt en zorgverlener maken samen een zorgleefplan. Daarbij zijn er twee hoofdvragen:

- Hoe wilt u leven? Hoe was u gewend te leven, wat zijn voor u belangrijk zaken?
- Welke ondersteuning heeft u nodig om zo veel mogelijk uw leven te kunnen invullen zoals u dat belangrijk en zinvol vindt?

De regie over zijn of haar leven blijft bij de cliënt!

### Verder lezen voor docenten

- Verantwoorde zorg Visie en verwezenlijking, werken met het zorgleefplan, Actiz 2006 (Google)
- [Samen werken aan kwaliteit van leven](#). Werkboek Vraaggerichte verzorging, Sting 2005



## Studietaak 2.1 Regie over je eigen leven

### Doelen

De student

- bekijkt wat er in het kwaliteitskader staat over eigen regie van de cliënt;
- is in staat te beschrijven wat bedoeld wordt met eigen regie;
- kan aangeven hoe de zorg de eigen regie kan belemmeren en bevorderen.

Benodigde tijd: 1 uur

Benodigde info: Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis

### Studietaak

Lees op bladzijde 15 van het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over Eigen regie en individuele inkleuring (16 regels).

Beantwoord na het lezen de volgende vragen:

- 1 Wat versta jij zelf onder regie hebben over jouw eigen leven?
- 2 Is regie hebben over je eigen leven voor jongeren en volwassenen belangrijker dan voor mensen in hun laatste levensfase?
- 3 Als je te maken krijgt met zorg en zorgverleners kan het gebeuren dat je minder regie hebt over je eigen leven. Hoe zou dat kunnen? Ken je voorbeelden uit je eigen ervaring of de ervaring van familie of uit je werk?
4. Wat kun je er als verzorgende aan doen om te voorkomen dat je cliënt de regie verliest?
- 5 Wat kan een cliënt zelf doen om dit te voorkomen?
- 6 Zou het in de thuiszorg anders zijn dan in een verpleeghuis? Waarom?

### Tips voor de plenaire nabespreking

(Focus op de vragen 1, 3 en 4)

#### Regie hebben over je leven gaat over:

- Zelf beslissen hoe je je dag indeelt (hoe laat je op staat, naar bed gaat, met wie je omgaat...);
- Zelf beslissen wat je doet;
- Eigen gewoontes kunnen behouden;
- Zorg die voldoet aan wat jij belangrijk vindt bijvoorbeeld als het gaat om privacy, er verzorgd uitzien, graag alleen zijn, de inrichting van je kamer;
- De vrijheid hebben om de ene dag iets anders te willen dan een andere dag (je nog even omdraaien in bed);
- Een idee hebben over de toekomst en hoe je daar wilt komen;
- Et cetera.

#### Hoe komt het dat regie kan verminderen als iemand zorg krijgt?

- Een cliënt durft niet zo goed te zeggen wat hij of zij wil;
- Sommige cliënten kunnen niet meer duidelijk maken hoe zij het willen. Je moet dan voor hen denken;
- Er zijn nu eenmaal(?) regels in een zorgorganisatie. Zijn die regels nodig?
- Het is niet eerlijk cliënten allemaal anders te behandelen. Is dat zo?
- De hulpverleners weten beter wat goed is voor de cliënt. Is dat zo?
- Je denkt als hulpverlener dat wat jij belangrijk vindt, ook belangrijk is voor de cliënt. Luister je wel goed genoeg en vraag je door?
- Et cetera.

### Wat kan je als verzorgende doen om te voorkomen dat de cliënt de regie verliest?

- Goed luisteren, vragen wat de cliënt wil;
- Aandacht hebben voor hoe de cliënt het vroeger gewend was;
- Zo min mogelijk vaste huisregels hanteren;
- Ook met familie van de cliënt praten over hoe de cliënt vroeger was;
- Opletten dat je niet over opvattingen van de cliënt over privacy en dergelijke heen walst;
- Als je weet dat een cliënt iets wel of juist niet prettig vindt, zorgen dat je collega's dat ook weten. En handelen zoals de cliënt het wil;
- Flexibel zijn: goed opletten wat de cliënt vandaag wil;
- Navragen bij de cliënt of hij of zij tevreden is: "Morgen kom ik u weer helpen met aankleden. Heeft u een tip hoe ik dat nog beter kan doen dan vandaag?"
- Et cetera.

### Afronding: leg een verband met hoe in het zorgleefplan de regie van de cliënt wordt gewaarborgd

- Door het zorgleefplan samen met de cliënt in te vullen, komt de cliënt vanzelfsprekend aan het woord.
- Door de afspraken in het zorgleefplan op te schrijven in de taal van de cliënt, wordt het ook het eigen plan van de cliënt: "U geeft aan dat u zich het prettigst voelt alleen op uw kamer met zacht de muziek aan..."
- In het zorgleefplan is een datum voor een evaluatiegesprek vastgelegd. De cliënt kan aangeven waar hij of zij minder tevreden over is en wat de cliënt anders zou willen.
- In het zorgleefplan staat hoe een cliënt gewend was te leven en nu wil leven.
- Het zorgleefplan gaat niet alleen over wassen en aankleden, eten en drinken en medicijnen, maar juist over het leven van de cliënt: over belangrijke sociale contacten, over interesses van de cliënt, over de vraag hoe de cliënt zich thuis kan voelen; over kwaliteit van leven!



## Studietaak 2.2 Kwaliteit van leven

### Doelen

De student

- kan in eigen woorden beschrijven wat er wordt verstaan onder kwaliteit van leven;

- kent de vier domeinen van het zorgleefplan en kan per domein beschrijven wat er onder wordt verstaan;
- kan bij elk domein concrete voorbeelden noemen.

### Studietaak

Lees in het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over Kwaliteit van leven (pagina 15 en 17).

Beantwoord na het lezen de volgende vragen:

- 1 Kun je aangeven wat belangrijk is voor de kwaliteit van jouw leven? Maak een lijstje met de top vijf van zaken die jij belangrijk vindt voor de kwaliteit van jouw leven en vergelijk dat lijstje met medestudenten.
- 2 Interview een oudere (oma, opa, buurvrouw, een cliënt) en vraag hen wat belangrijk is in hun leven. Vraag door: "Zijn er nog andere dingen belangrijk voor u?". Maak met hen een top vijf.
- 3 In het kwaliteitskader worden vier domeinen benoemd. Deze vier domeinen zijn belangrijk om kwaliteit van leven te ervaren.
- 4 Geef bij elke item uit jouw top vijf aan onder welk domein die valt. Doe hetzelfde met de items die voor de oudere die je geïnterviewd hebt belangrijk zijn.
- 5 Wat valt je op?

### Tips voor de plenaire nabespreking

(Focus op vraag 3)

Schrijf de vier domeinen op het bord of op flappen zodat er vier kolommen ontstaan.

- Besteed uitgebreid aandacht aan de beschrijving van de domeinen: wat wordt er bedoeld?
- Vraag bij elke domein voorbeelden uit de top vijf die studenten voor zichzelf en voor een cliënt hebben opgesteld.
- Vul aan met voorbeelden uit de praktijk.

Leg een verband met het zorgleefplan:

- Stap 1: voor iedere cliënt een beschrijving van wat hij/zij belangrijk vindt per domein;
- Stap 2: stel met de cliënt vast bij welke aspecten hij ondersteuning nodig heeft, en maak afspraken met de cliënt.



## Studietaak 2.3 Domein Woon- en leefsituatie

### Doelen

De student

- kan zijn ervaring in de praktijk in verband brengen met het domein 'woon- en leefsituatie';
- kan bij elke domein een voorbeeld geven van hoe een cliënt ondersteund kan worden bij het realiseren van een prettige woonsituatie.

### Studietaak

Lees op pagina 18 van het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over het domein Woon- en leefsituatie.

### Welke wensen op het gebied van wonen ben jij tegengekomen in de praktijk?

Denk aan wensen op het gebied van sfeer, privacy, smaak, huiselijkheid, jezelf kunnen verplaatsen, veiligheid, huisregels, en eigen dagritme. Maak een lijstje met minstens tien wensen. Beschrijf wat jij of je collega's hebben gedaan met de wens van de cliënt.

Tip: Niet altijd heeft een cliënt letterlijk gezegd dat hij iets belangrijk vindt.

Je kunt ook door observatie achter een wens van een cliënt komen.

Bijvoorbeeld omdat een cliënt heel zorgvuldig met iets omgaat, of omdat een cliënt zich aan iets ergert.

Ter inspiratie wat voorbeelden van wensen op het gebied van wonen:

- Mijnheer wil zijn eigen kamerdeur kunnen herkennen;
- Mevrouw houdt van planten op haar kamer en wil deze zelf kunnen verzorgen;
- Mevrouw wil graag aanwezig zijn als haar appartement wordt schoongemaakt;
- Mijnheer wil dat je klopt op zijn deur en dan tien tellen wacht voordat je binnenkomt;
- Mijnheer zit graag voor het raam;
- Et cetera.

Staan deze wensen van cliënten beschreven?

### Tips voor de plenaire nabespreking

Focus tijdens de plenaire nabespreking op:

- De verschillende belevingsaspecten van wonen: je thuis voelen, veilig voelen, eigen baas zijn in huis.
- Is er op jouw werkplek of stageplek ondersteuning voor de cliënt om te kunnen wonen volgens eigen wens? Wat is de taak van de verzorgende of Eerst verantwoordelijk verzorgende (Evv-er) hierin?





## Studietaak 2.4 Domein Participatie

### Doelen

De student

- kan zijn ervaring in de praktijk in verband brengen met het domein Participatie;
- kan bij dit domein een voorbeeld geven van hoe een cliënt ondersteund kan worden bij zijn participatie.

### Studietaak

Lees op pagina 19 van het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over het domein Participatie.

Welke wensen ben jij in de praktijk tegengekomen op het gebied van participatie?

De volgende trefwoorden kunnen je helpen: hobby's, interesses, contact met familie en vrienden, eenzaamheid. Maak een lijstje met ten minste tien wensen die je bent tegengekomen in de praktijk. Beschrijf wat jij of je collega's hebben gedaan met de wens van de cliënt.

Tip: Vaak wordt bij participatie gedacht aan echt actief zijn. Voor mensen met een beperking gaat het soms om een meer passieve invulling.

Ter inspiratie een aantal voorbeelden:

- Mevrouw is op een Franse kostschool geweest en zou graag weer eens Frans spreken;
- Mijnheer kijkt graag bij het biljarten;
- Mevrouw wil graag de radio aan op Radio 1;
- Mevrouw denkt graag mee over wat we zullen eten vanavond;
- Mijnheer praat graag over de tijd dat hij melkboer was..

### Tips voor de plenaire nabespreking

Bedenk of de cliënt die de wens heeft geuit ondersteuning nodig heeft om te realiseren wat hij of zij wil. Wat is er nodig? Wie kan dat doen? Wat is jouw taak als verzorgende?

Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld: meedenken met de cliënt, informeren over wat kan, opkomen voor de belangen van de cliënt, samenwerken met familie en vrijwilligers, en dergelijke.

Mogelijke discussiepunten:

- Is er een goed aanbod van activiteiten voor cliënten (fitness, filmavond, zangclub, bingo)? Sluit het aanbod echt aan bij de wensen van de bewoners?
- Is er aandacht voor individuele wensen van cliënten? Zijn er voldoende vrijwilligers? Wordt er goed samengewerkt met vrijwilligers en mantelzorgers?



## Studietaak 2.5 Domein Mentaal Welbevinden

### Doelen

De student

- kan zijn ervaring in de praktijk in verband brengen met het domein Mentaal welbevinden;
- kan bij dit domein een voorbeeld geven van hoe een cliënt ondersteund kan worden.

### Studietaak

Lees op pagina 20 van het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over het domein Mentaal Welbevinden.

- 1 Welke wensen ben jij in de praktijk tegengekomen op het gebied van mentaal welbevinden?  
De volgende trefwoorden kunnen je helpen: cultuur, identiteit, jezelf kunnen zijn, regie, religie, levensvragen. Maak een lijstje met ten minste tien wensen die je bent tegengekomen in de praktijk.
- 2 Beschrijf wat jij of je collega's hebben gedaan met de wens van de cliënt.

Voorbeelden ter inspiratie:

- Mevrouw wil graag dat haar dochter erbij is als met de dokter gepraat wordt;
- Mevrouw piekert vaak over vroeger. Zij wil daar met iemand over praten;
- Mijnheer wil 'Johan' worden genoemd;

- Mevrouw is rond vier uur 's middags onrustig en wil naar haar moeder. Het helpt als je even met haar meeloopt (geef haar een arm) naar haar kamer, even samen op haar bed gaat zitten en vertellen dat ze hier kan blijven slapen.

### Tips voor de plenaire nabespreking

Vraag de studenten de wensen te formuleren zoals de cliënt dat zou doen: Bijvoorbeeld: "Ik wil graag bidden voor het eten.", "Mijn man is pas overleden en ik ben 's nachts verdrietig. Dan wil ik even tegen iemand aan kunnen praten". "Ik pieker vaak over vroeger. Ik zou daar wel met iemand over willen praten."

Bedenk of de cliënt die de wens heeft geuit ondersteuning nodig heeft om te realiseren wat hij of zij wil. Wat is er nodig? Wie kan dat doen? Wat is jouw taak als verzorgende? Aandachtspunten zijn: meedenken met de cliënt, informeren over wat kan, opkomen voor de belangen van de cliënt, samenwerken met familie, vrijwilligers, andere disciplines, en dergelijke.



## Studietaak 2.6 Domein Lichamelijk Welbevinden

### Doelen

De student

- kan zijn ervaring in de praktijk in verband brengen met het domein Lichamelijk Welbevinden;
- kan bij dit domein een voorbeeld geven van hoe een cliënt ondersteund kan worden.

### Studietaak

Lees op pagina 18 van het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis het stukje over Lichamelijk Welbevinden.

- 1 Welke wensen ben jij in de praktijk tegengekomen op het gebied van lichamelijk welbevinden?

De volgende trefwoorden kunnen je helpen: lichamelijke verzorging, hulp bij het aankleden, medicijngebruik, voeding. Maak een lijstje met ten minste tien wensen die je bent tegengekomen in de praktijk.

2 Beschrijf wat je collega's hebben gedaan met de wens van de cliënt.

Voorbeelden ter inspiratie:

- Mevrouw wil graag elke dag gedoucht worden.
- Mevrouw wil graag in het weekend make-up op.
- Mevrouw loopt moeilijk en moet gestimuleerd worden om te bewegen.

3 Welke gezondheidsrisico's ben jij tegengekomen in de praktijk?  
Denk daarbij bijvoorbeeld aan de volgende situaties: de cliënt ligt veel op bed, eet slecht, is slordig met medicijnen, ziet slecht.

4 Beschrijf wat je collega's met deze gezondheidsrisico's hebben gedaan.

Voorbeelden ter inspiratie:

- Mevrouw krijgt elke dag drie keer haar medicatie aangereikt. De verzorgende wacht tot mevrouw de medicijnen heeft ingenomen.
- Elke dag bij de persoonlijke verzorging wordt de huid van mevrouw geïnspecteerd. Daarnaast wordt de decubitusverpleegkundige ingeschakeld.

#### Tips voor de plenaire nabespreking

- Vraag de studenten de wensen te formuleren zoals de cliënt dat zou doen: Bijvoorbeeld: "Ik wil graag elke dag onder de douche". "Ik wil graag elke week naar de kapper". "Ik wil graag oefenen met lopen, want ik ben bang dat ik val".
- Bedenk of de cliënt die de wens geuit heeft ondersteuning nodig heeft om te realiseren wat hij wil. Wat is er nodig? Wie kan dat doen? Wat is jouw taak als verzorgende? Aandachtspunten zijn onder meer: meedenken met de cliënt, informeren over wat kan, opkomen voor de belangen van de cliënt, samenwerken met andere disciplines en dergelijke.
- Bespreek met studenten hoe ze risico's kunnen signaleren en bespreekbaar kunnen maken met de cliënt.

Vragen of opmerkingen?



## Studietaak 2.7 Hoe vraaggericht is mijn team?

### Doelen

De student

- gaat na hoe vraaggericht zijn team werkt;
- geeft aan waar verbetering mogelijk is.

### Studietaak

Als je echt vraaggericht werkt, ben je goed in drie aspecten:

- Je kent je cliënt;
- Je komt op voor het belang van je cliënt;
- Je werkt samen met je cliënt.

- 1 Download deze pagina en print dit document:

[www.verzorgendenonline.nl](http://www.verzorgendenonline.nl)

Het is een 'thermometer' waarmee je een inschatting kunt maken van hoe vraaggericht jouw team is.

- 2 Vul de thermometer zorgvuldig in voor jouw team.
- 3 Benoem twee aspecten waar jouw team goed in is. Geef bij elke aspect een voorbeeld waaruit blijkt dat jij en je collega's dit goed doen.
- 4 Benoem twee aspecten die in jouw team nog niet zo goed gaan. Beschrijf waaruit blijkt dat dit nog niet zo goed gaat. Hoe zou het beter kunnen? Geef concrete tips aan je team.

### Tips voor de nabespreking

Vraag steeds naar voorbeelden: waaruit blijkt dat? En naar het perspectief van de cliënt: wat merkt de cliënt daarvan? Wat betekent dit voor de cliënt? Stimuleer het leren van elkaar. Sluit af door te vragen: wat is de beste tip voor jouw team die je van een ander hebt gehoord?



## Studietaak 2.8 De visie van mijn zorginstelling onder de loep

### Doelen

De student

- verdiept zich in de normen voor verantwoorde zorg en in de visie van de zorgorganisatie waar hij werkt of stage loopt.

## Studietaak

Elke zorgaanbieder heeft een visie van waaruit zij zorg biedt. Ga op zoek naar de visie van de organisatie waar jij werkt (of van een zorgorganisatie in de buurt).

- 1 Geef jouw eigen mening over de visie. Wat spreekt je aan? Wat mis je?
- 2 Beoordeel de visie volgens onderstaande uitspraken.  
Zet een kruisje bij JA! als je vindt dat de visie helder is op dit punt, bij ? als er niets staat in de visie en bij Nee! Als de visie anders is dan je mag verwachten volgens de normen voor verantwoorde zorg.
- 3 Wordt er in de dagelijkse praktijk ook volgens deze visie gewerkt? Geef twee voorbeelden waarin de dagelijkse praktijk afwijkt van de visie.

## Items uit de normen voor verantwoorde zorg

	Ja!	?	Nee
1 Iedere cliënt heeft een zorgleefplan, waarin afspraken staan over de ondersteuning waar de cliënt op mag rekenen.			
2 De cliënt en/of hun naaste is betrokken bij het opstellen van het zorgleefplan.			
3 Er wordt geluisterd naar de wensen van de cliënt.			
4 Elke cliënt heeft een vaste contactpersoon.			
5 Er is respect voor diverse leefstijlen en voor het levensverhaal van de cliënt.			
6 De cliënt kan rekenen op smakelijke maaltijden.			
7 De cliënt krijgt zorg op een tijdstip passend bij zijn dagritme.			
8 De instelling werkt met bekwame en deskundige medewerkers. Er is aandacht voor na- en bijscholing en intervisie.			
9 Er is respect voor de privacy van de cliënt.			
10 Men wil de cliënt een 'thuis' bieden.			
11 Men wil cliënten ondersteunen bij een zinvolle dagbesteding en betekenisvolle sociale contacten.			
12 Er is aandacht voor levensvragen, zingeving en religie.			
13 Er is aandacht voor veiligheid.			
14 De zorg wordt afgestemd met andere organisaties (ziekenhuis, huisarts en dergelijke).			
15 Op klachten van cliënten wordt alert gereageerd.			
16 De organisatie gebruikt de mening van cliënten en familie om de zorg steeds de verbeteren.			



## Praktijk: methodisch werken

Bij het werken met het zorgleefplan staat de vraag centraal hoe de cliënt wil leven. Het zorgleefplan komt tot stand vanuit die vraag, vanuit de gezondheidsrisico's die je signaleert, de indicatie en de mogelijkheden van de organisatie. Je schrijft daarin de afspraken op die je maakt met de cliënt. Dit is het begin van methodisch werken.

We zetten de stappen op een rij:

- 1 Voorbereiding: informeer de cliënt over doel en werkwijze van het zorgleefplan.
- 2 Maak een algemene typering van de cliënt: hoe wil de cliënt leven? Inventariseer acute zorgbehoeften en gezondheidsrisico's.
- 3 Maak afspraken over de zorg en ondersteuning waar de cliënt op kan rekenen.
- 4 Voer de zorg en ondersteuning uit volgens afspraken en rapporteer.
- 5 Evalueer met de cliënt en stel het zorgleefplan bij.

Bij elke stap is het zorgleefplan je werkdocument:

- Door de cliënt te informeren over de werkwijze, krijgt hij meer grip en meer regie.
- Het levensverhaal en/of de typering van de cliënt is toegankelijk voor je collega's; zo leren ook zij hem beter kennen.
- De gesprekken die je met de cliënt voert over zijn behoeften, leiden tot afspraken over de zorg en ondersteuning die jullie bieden.
- Uit je eigen observaties en die van collega's komt bruikbare informatie. Vooral waar het gaat om gezondheidsrisico's is het belangrijk je vakkennis te benutten.
- Door afspraken op te schrijven in de woorden van de cliënt, sluit je aan op zijn behoeftes en beleving.
- Goed rapporteren ondersteunt het nakomen van afspraken met de cliënt.
- Goed rapporteren ondersteunt de samenwerking met collega's en met andere disciplines. Op deze manier kun je risico's beter monitoren.
- Door met de cliënt te evalueren, weet je of je 'goed zit' met je zorg en kun je bijstellen.
- Het zorgleefplan is een middel om je handelen te verantwoorden.

### Verder lezen

- [Methodisch werken met het zorgleefplan verder toegelicht: Hoe werk je met een ZLP?](#)
- [De vier domeinen](#)
- [Hand-out rapporteren Osiragroep](#)
- [Werkbladen en Poster Risicosignalering](#)

### Studietaken

Bij dit onderdeel heeft zorgleefplanwijzer.nl drie studietaken. Studietaak 3.1 over mijnheer Draaijer die net naar een zorgcentrum is verhuisd. Studietaak 3.2 over mevrouw De Graaf. Zij is licht dementerend en woont thuis. En studietaak 3.3 over mijnheer Du Pont die in een psychogeriatrisch verpleeghuis woont.

Elke studietaak doorloopt de vijf stappen van het methodisch werken. Het is dan ook de bedoeling dat ze in de juiste volgorde worden afgewerkt.



## Studietaak 3.1 Methodisch werken met mijnheer Draaijer

### Informatie over mijnheer Draaijer

#### *Mijnheer Draaijer verhuist!*

Het is 3 februari. Mijnheer Draaijer verhuist vandaag naar het verzorgingshuis waar jij werkt. Hij heeft er naar uitgekeken. Eindelijk is het zover, er is een plaats vrijgekomen in het Verpleeg- en verzorgingshuis De Drie Boompjes in Wezep.

#### *Voorgeschiedenis*

Mijnheer Draaijer is 82 jaar. Hij is weduwnaar, zijn vrouw is op 4 oktober overleden aan een hartstilstand. Mijnheer Draaijer heeft zijn hele leven in Wezep gewoond, samen met zijn vrouw. Hij heeft drie kinderen, twee zonen en één dochter, en zes kleinkinderen. Eén van de zonen woont in Wezep, de andere kinderen wonen in een dorp vijf kilometer verderop. Mijnheer heeft veel contact met zijn kinderen. Mijnheer is altijd postbode geweest in Wezep. Hij was hierdoor een bekend figuur in het dorp, ook omdat hij graag een praatje maakte met de mensen.

Mijnheer Draaijer heeft sinds zijn zestigste reuma. Met medicatie functioneert hij goed, al is de beweeglijkheid van zijn gewrichten steeds slechter



geworden. Staan lukt nog wel, maar lopen is erg pijnlijk. Hij is ook bang dat hij valt.

Mijnheer Draaijer is op zeventigjarige leeftijd gediagnosticeerd met blaaskanker. Ten gevolge hiervan kan hij niet op de gewone wijze urineren en heeft hij een suprapubis katheter. Deze katheter verzorgde hij tot vier jaar geleden zelf. Door de reuma werd dit echter steeds lastiger. Hij heeft toen de thuiszorg ingeschakeld en ook zijn vrouw hielp hem.

Eén van zijn hobby's is het verzamelen van oude grammofonplaten met Nederlandstalige muziek. Zijn gehoor is wel achteruit gegaan. Daarvoor draagt hij nu een hoortoestel.

Een andere hobby was zijn tuintje: hij kweekte zelf groente en bloemen. Daarnaast heeft mijnheer veel foto's van Wezep vroeger. Een aantal hangt er in huis. Hij kan smakelijk vertellen over die foto's.

Mijnheer Draaijer is een zeer sociale man. Hij is graag onder de mensen en gaat regelmatig buurten bij zijn zoon of pakt de bus om zijn andere kinderen te bezoeken. Ook zijn vrouw reed hem vaak daarheen.

Nu mevrouw Draaijer is overleden, redt mijnheer Draaijer het niet meer thuis. Ook niet met thuiszorg. Door de reuma is hij steeds minder in staat zelfstandig dingen te doen. 's Morgens heeft hij hulp nodig bij het wassen en aankleden, overdag bij de toiletgang, bij het inschenken van koffie en thee, 's avonds bij het uitkleden, 's nachts bij het omdraaien in bed. Eten lukt wel, als het klaargemaakt wordt.

### *Huidige situatie*

Nu zijn vrouw is overleden, komt de thuiszorg elke dag twee keer. Samen met zijn kinderen zijn afspraken met de wijkverpleegkundige gemaakt en de kinderen hebben een rooster gemaakt om langs te komen. De thuiszorg verzorgt mijnheer Draaijer in de morgen en smeert zijn brood en in de avond komen ze langs om mijnheer te helpen met naar bed gaan. De kinderen verzorgen de warme maaltijden. Tafeltje Dekje is aangevraagd.

Toch gaat het niet goed met mijnheer Draaijer, hij wordt stiller en stiller, hij kijkt niet om naar zijn hobby en komt het huis niet uit. Telefoneren gaat moeilijk omdat hij zo slecht hoort. Ook eet hij op zondagavond niet meer bij een van de kinderen; in en uit de auto stappen lukt niet. De thuiszorg treft mijnheer meestal in bed aan, zonder aansporing komt hij er niet zelfstandig uit. Hij mist zijn vrouw enorm en het wordt hem en zijn omgeving nu erg duidelijk hoeveel zij feitelijk voor hem heeft gedaan. Zodra er iemand is, klaart hij op.

Hoewel mijnheer Draaijer het huis waar hij al die jaren met zijn vrouw en kinderen heeft gewoond eigenlijk niet wil verlaten, ziet hij ook dat het zo niet

langer gaat. In overleg met mijnheer Draaijer, zijn kinderen, de huisarts en de wijkverpleging, wordt hij aangemeld voor het verpleeg- en verzorgingshuis De Drie Boompjes. De vraag om plaatsing wordt aan het CIZ (centraal orgaan indicatie zorg) voorgelegd en hij krijg een indicatie.

Nu is het zo ver: samen met zijn dochter gaat hij naar De Drie Boompjes, zijn zonen hebben al eerder spullen gebracht.



## Mijnheer Draaijer **Stap 1** Uitleg geven aan de cliënt over het zorgleefplan

### Doelen

De student

- kan een cliënt en diens naaste informeren over het doel en de werkwijze van het zorgleefplan;
- kan een basis leggen om samen met de cliënt en diens familie rondom het zorgleefplan samen te werken.

### Benodigde informatie

[Informatie](#) over hoe je met een zorgleefplan werkt.

### Studietaak

De allereerste stap die je zet als je gaat werken met een zorgleefplan, is je cliënt vertellen wat de bedoeling is.

- 1 Lees het document *Hoe werk je met een zorgleefplan* aandachtig door.
- 2 Voorbereiding: leef je in in de rol van contactverzorgende van een nieuwe cliënt: mijnheer Draaijer (82 jaar) is bij jullie komen wonen.

Je gaat samen met mijnheer Draaijer en zijn dochter een zorgleefplan opstellen. Deze studietaak gaat over de voorbereiding. Je geeft mijnheer en zijn dochter eerst uitleg over wat een zorgleefplan is en waarom jullie met een zorgleefplan werken.

Maak de volgende zin vier keer af, wij hebben als voorbeeld al één punt genoemd: We willen het zorgleefplan zo uitleggen aan mijnheer Draaijer en zijn

dochter dat zij aan het eind van het gesprek:

- a. weten dat ik de contactverzorgende ben en dat ze bij mij terecht kunnen als er iets is
- b...
- c...
- d...
- e...

### 3 Rollenspel

Je gaat oefenen hoe je de cliënt en zijn dochter kunt informeren over het zorgleefplan.

- Verdeel de rollen (contactverzorgende, cliënt, dochter en observator) en wissel steeds van rol.
- Bij vraag 2 heb je opgeschreven wat je wilt bereiken. Kijk bij de nabespreking of dat gelukt is.
- Maak een 'spiekbriefje' met daarop vijf punten waarvan jij vindt dat ze aan de orde moeten komen in het gesprek. Bijvoorbeeld: "Het gaat erom dat u, nu u hier woont, uw leven zo veel mogelijk kunt voortzetten zoals u dat gewend was."

#### Tips voor de nabespreking

Vraag 2 heeft het doel dat de studenten leren te formuleren wat het doel is van een zorgleefplan. Wat schiet de cliënt en diens familie op met een zorgleefplan?

Inventariseer de antwoorden op de flap-over en vul aan waar nodig.

Cliënt en familie:

- weten wie de contactverzorgende is;
- weten dat de cliënt hier kan leven zoals hij dat wil /gewend was;
- weten dat de cliënt de regie heeft over zijn eigen leven;
- gaan vast nadenken over wat belangrijk is in het leven van de cliënt;
- weten dat er nog veel vragen gesteld worden over hoe de cliënt gewend was te leven;
- voelen zich uitgenodigd om iets met de contactverzorgende te bespreken;
- weten dat op papier komt waar de cliënt op kan rekenen en dat ze dat rustig kunnen doornemen om te zien of het goed is opgeschreven;
- hebben het gevoel dat zij de regie houden;
- weten dat de familie ook ondersteuning (blijft) bieden aan de cliënt
- et cetera.

Rollenspel: laat studenten hun spiekbriefjes vergelijken (spiekbriefje rouleren) en laat hen een goede tip van een spiekbriefje van een ander overnemen.

Laat studenten een aantal gesprekken voeren (duurt ongeveer vijf minuten per gesprek). Laat hen nagaan of de belangrijkste doelen die op de flap staan in het gesprekje zijn gerealiseerd.

Doe eventueel zelf een gesprek voor!



## **Mijnheer Draaijer [Stap 2](#) Het inventariseren van wensen van de cliënt: hoe wil de cliënt leven?**

### **Doelen**

De student

- kan een typering van een cliënt maken;
- kan uit het verhaal van de cliënt wensen en behoeften destilleren;
- kan wensen en behoeften onder het juiste domein plaatsen;
- kent gezondheidsrisico's en de signalen;
- weet op welke wijze de eigen observaties als verzorgende een plek kunnen krijgen in het zorgleefplan.

### **Benodigde informatie**

- [Informatie over hoe je werkt met zorgleefplan](#)
- [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)
- [Eventueel als voorbeeld bij 2a](#)
- [Werkbladen en poster Risicosignalering](#)



## **Mijnheer Draaijer [Stap 2a](#) Een kernachtige beschrijving van de cliënt**

- 1 Lees stap 1 uit [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)
- 2 Maak een kernachtige beschrijving van mijnheer Draaijer. In die typering beschrijf je wie mijnheer Draaijer was en is. Schrijf in de 'u-vorm', alsof je met hem praat. Richtlijn voor de lengte: een kwart A4 (getypt).

Om je op weg te helpen, geven we je de eerste zin: 'U bent 82 jaar geleden in Wezep geboren en daar heeft u uw hele leven gewoond.' ...

Tip: Heb je behoefte aan een voorbeeld? Zie pagina 6 van [Zorgleefplan in een zorgcentrum](#).

- 3 Vraag een groepsgenoot jouw typering te lezen alsof deze medestudent mijnheer Draaijer is. Heeft mijnheer Draaijer feedback: mist hij iets in het verhaal, wil hij iets aanvullen?

#### Tips voor de nabespreking

Discussieer over de volgende vragen:

- Beschrijf je hier wie mijnheer is, of (ook) welke ziekte hij heeft?
- Hoe bevalt het om in de 'u-vorm' te schrijven? Welke effect heeft dat op de cliënt? En op jou als verzorgende?
- Welke feedback kreeg je? Zou je in de praktijk de cliënt zelf ook om feedback vragen?



### Mijnheer Draaijer **Step 2b** Wat is voor u belangrijk per domein?

In deze studietaak ga je een beschrijving maken van wat voor mijnheer Draaijer belangrijk is in vier domeinen.

Gebruik bij deze opdracht de teksten [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)

En: [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)

- 1 Wat weet je al van mijnheer Draaijer?  
Lees de beschrijving van mijnheer Draaijer nog eens goed door. Haal uit deze beschrijving wat voor hem nu belangrijk is. Beschrijf het in de u-vorm: alsof je met hem praat.

Gebruik vier A4-tjes en schrijf boven elk blaadje één domein. Noteer de punten per domein.

Bijvoorbeeld:

- U heeft veel contact met uw kinderen en kleinkinderen → noteer dit op het blaadje Domein 2 'Participatie';

- U heeft een suprapubisch katheter. U heeft hulp nodig bij het legen van het zakje → noteer dit onder Domein 4 'Lichamelijke welbevinden en gezondheidsbescherming';
  - Et cetera.
- 2 Wil je nog meer weten?  
Bekijk de checklist van de vier domeinen. Zijn er nog vragen die je aan mijnheer wilt stellen? Noteer deze vragen per domein.
- 3 Verwacht je gezondheidsrisico's bij mijnheer Draaijer?  
Als professioneel verzorgende bekijk je bij elke cliënt of er gezondheidsrisico's zijn. Dit doe je in ieder geval bij de kennismaking en bij elke evaluatie. Bovendien houd je bij de verzorging en in het contact met de cliënt je ogen en oren goed open.  
Bekijk de Werkbladen en Poster Risicosignalering. Ga voor elk risico na of mijnheer Draaijer dat risico misschien loopt. Neem de risico's waarvan jij verwacht dat mijnheer Draaijer die loopt op in de beschrijving van de domeinen.

Bijvoorbeeld:

- U loopt de laatste tijd minder goed. Het is voor u belangrijk om niet te vallen.

#### Tips voor de nabespreking

- Wat hoort in welk domein? Hier moet je je niet al te druk over maken; als het er maar staat.
- Welke gezondheidsrisico's zijn er? Bij welk domein schrijf je die? Lukt het om de risico's in de u-vorm te schrijven?
- Schrijven in de u-vorm: hoe bevalt dat? Gebeurt dat in de praktijk?
- Wil iemand dat wat hij vroeger leuk vond, nu nog steeds doen (bijvoorbeeld vissen, of groente verbouwen)? Hoe ga je hiermee om?
- Welke vragen uit de checklist van de vier domeinen zijn nog niet beantwoord? Zou je die vragen stellen met de dochter erbij of liever alleen met mijnheer? Waarom?
- Is het belangrijk om alle informatie in één gesprek boven tafel te krijgen of mag het langer duren? Houd daarbij in het achterhoofd dat een zorgleefplan na zes weken klaar moet zijn.



## Mijnheer Draaijer **Stap 2c** Wat doe je met jouw observaties?

Naast de informatie van de cliënt zelf en van zijn familie, kom je ook aan belangrijke informatie door te observeren. Sommige observaties zijn relevant voor het zorgleefplan.

Mijnheer is inmiddels twee weken in huis en er zijn jou een paar zaken opgevallen:

- a Je merkt dat hij er echt tegenop ziet om kleine stukjes te lopen. Hij heeft dan ernstig pijn.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- b Mijnheer heeft ontdekt dat een oude vriend (nog van de lagere school) op een andere afdeling woont. Hij zou graag eens langs gaan, maar kan zich niet verplaatsen.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- c Als mijnheer 's avond alleen op zijn kamer zit, tref je hem vaak verdrietig aan. Je hebt al met hem gesproken over wat hem verdrietig maakt - hij mist zijn vrouw. Er over praten lijkt hem alleen maar verdrietiger te maken. Je hebt gemerkt dat het helpt om even over iets anders te spreken. Hij zegt dan ook vaak "Fijn dat je even tijd had. Het doet me goed even aan iets anders te denken!"  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- d Mijnheer zat vanochtend erg lang op het toilet. Hij bleek diarree te hebben.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

### Tips voor de nabespreking

- Jouw expertise als verzorgende is het signaleren van gezondheidsrisico's en het daarnaar handelen. Je doet dat op een manier die aansluit bij de cliënt.
- Alles wat in het zorgleefplan staat, staat er met goedkeuring van de cliënt. Dit betekent dat je altijd met de cliënt overlegt alvorens je iets opneemt in het zorgleefplan.
- Je schrijft in het zorgleefplan zoveel mogelijk in de woorden van de cliënt, zodat de cliënt zich herkent in de beschrijving.

- Hoe zou dit zijn als de cliënt iemand was met een ernstige dementie? Moet je dan met de familie overleggen?
- Niet alles komt in het zorgleefplan. Bijvoorbeeld als je iets vermoedt zoals ouderen mishandeling, drankmisbruik, familieproblemen.



### **Mijnheer Draaijer **Stap 3** Met de cliënt komen tot afspraken over zorg en ondersteuning**

#### **Doelen**

De student

- kan in gesprek met de cliënt komen tot acties en afspraken;
- kan de regie bij de cliënt laten.

#### **Studietaak**

Aan het einde van de vorige stap is duidelijk geworden hoe mijnheer Draaijer wil leven en wat er belangrijk is in zijn leven nu. Dat heb je per domein beschreven.

Bij stap 3 ga je, samen met mijnheer en zijn dochter, bekijken welke ondersteuning hij nodig heeft, en wie de ondersteuning gaat bieden. Het is de bedoeling dat er op het eind van het gesprek duidelijke afspraken zijn over:

- wat de cliënt zelf doet
- wat zijn familie doet
- wat de vrijwilliger doet
- wat de verzorging doet
- wat andere disciplines doen.

Bespreek ook wanneer je evalueert of het goed loopt.



Een aantal voorbeelden

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U eet elke zondag bij een van u kinderen	- CV* geeft info over rolstoeltaxi en leen-rolstoel. - Fam. bestelt de rolstoeltaxi. - Zoon maakt zijn huis door de tuindeuren toegankelijk voor de rolstoel.	Over 2 weken
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U kunt 's nachts draaien op moment	- U belt als u wilt omdraaien; - Fysiotherapeut kijkt met u of u het zelf kan (leren).	1 mnd
	4.2. U kunt zichzelf verplaatsen in huis.	- Fysiotherapie gaat met u oefenen - Ergotherapie regelt een rolstoel die u zelf kunt verplaatsen (tijdelijk of definitief)	1 mnd

Let op: de afspraken die je met de cliënt gemaakt hebt, kunnen alleen in overleg met de cliënt en diens familie tot stand komen.

\*CV=contactverzorgende

**Rollenspel: mijnheer Draaijer, zijn dochter, een CV en een observator**

In het zorgleefplan hieronder vind je een aantal wensen of doelen van mijnheer Draaijer. In het rollenspel kom je in overleg met mijnheer Draaijer tot afspraken over die wensen en behoeften. Eén van jullie is de contactverzorgende, één is mijnheer Draaijer, één is de dochter en één is observator.

**Enkele tips voor de contactverzorgende:**

- Vertel mijnheer Draaijer en zijn dochter wat het doel van het gesprek is.
- Werk punt voor punt af, vraag bij elk punt goed door op wat belangrijk is voor mijnheer en wat het probleem is dat hij ervaart. Hoe ziet hij de gewenste situatie?

- Bedenk van tevoren welke mogelijkheden jij als verzorgende ziet. Liefst meerdere mogelijkheden per zorgvraag. Als mijnheer Draaijer zich bescheiden opstelt kun je wat suggesties doen. Laat de keuze echter zo veel mogelijk aan mijnheer zelf over.
- Rond het gesprek goed af! Maak een afspraak voor de evaluatie.

#### Enkele tips voor mijnheer Draaijer en zijn dochter:

Je kunt je opstellen als een actieve assertieve cliënt en dochter, maar je kunt ook heel bescheiden zijn. Beide zijn interessant, want de contactverzorgende moet met beide leren omgaan. Kies één van beide, in de volgende ronde kiest een ander duo de andere rol.

Observator: Wat kan je als verzorgende doen om de regie zoveel mogelijk bij de cliënt te houden? Noem ten minste drie aandachtspunten.

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie
<b>Domein 1</b> Woon- en leefomstandigheden	<b>1.1. U heeft op uw kamer</b> uw eigen spulletjes, uw eigen sfeer.	-	
<b>Domein 2</b> Participatie	<b>2.1 U kunt bellen met familie.</b> D.w.z. u kunt de telefoon goed horen overgaan en u kunt het gesprek verstaan.	-	
<b>Domein 3</b> Mentaal welbevinden	<b>3.1 U hebt regelmatig mensen</b> om u heen	-	
<b>Domein 4</b> Lichamelijk Welbevinden	<b>4.1 Uw katheterzakje wordt</b> op tijd geleegd	-	

#### Tips voor de nabespreking

- Vergelijk tot welke acties de studenten gekomen zijn. Hoe komt het dat er verschillen zijn? Bestaat er een juiste oplossing?
- Zou je het zorgleefplan ook kunnen maken zonder dat je met de cliënt en diens familie spreekt? Waarom wel, waarom niet?
- Wat kan je als verzorgende doen om de regie bij de cliënt te houden?

Inventariseer dit op flap, per gespreksfase:

- Wat is belangrijk om te zeggen bij de inleiding op het gesprek?
- Hoe bespreek je de wensen van de cliënt?
- Wat bespreek je bij de afronding?

Doe eventueel zelf voor hoe het gesprek gevoerd kan worden.



## Mijnheer Draaijer **Stap 4** De zorg en ondersteuning uitvoeren

### Doelen

De student

- kan beschrijven welke rol zij heeft in het verwezenlijken van de wensen en behoeften van de cliënt;
- leert wat het belang is van het nakomen van afspraken;
- leert dat wensen en behoeften van cliënten kunnen veranderen.

### Studietaak

Met mijnheer Draaijer zijn in het zorgleefplan afspraken gemaakt over de zorg. We gaan kritisch kijken naar hoe deze afspraken kunnen worden uitgevoerd.

Lees onderstaande voorbeelden en beantwoord de bijbehorende vragen.

Voorbeelden uit het zorgleefplan van mijnheer Draaijer:

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U heeft dozen vol foto's van Wezep en wil hier graag iets mee doen	- CV* regelt een gesprek met AB-er*	Over 2 weken
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U heeft geen pijn meer	- Maandag afspraak maken met specialist ouderengeneeskunde om medicatie te bespreken. - Indien nieuwe medicatie: CV vraagt hoe het gaat met de nieuwe medicatie	Evaluatie-datum in overleg met specialist ouderengeneeskunde
	4.2. U kunt zichzelf verplaatsen in huis. U wilt dit liefst lopend doen	- Fysiotherapie gaat met u oefenen - Ergotherapie regelt een rolstoel die u zelf kunt verplaatsen (tijdelijk of definitief) - CV vraagt regelmatig hoe het gaat: zelf lopen of de rolstoel nemen.	1 mnd

\*CV=contactverzorgende

\*\* AB-er=activiteitenbegeleider

### Jouw rol als verzorgende

Bespreek met elkaar de volgende situaties.

#### Domein 2:

Stel dat de Activiteitenbegeleider zegt: leuk al die foto's. Ik heb hier toevallig nog drie wissellijsten staan. Ik lijst wel drie foto's voor hem in en vraag de technische dienst ze in zijn kamer te hangen.

- 1 Wat gaat hier mis?
- 2 Hoe kun jij als verzorgende zorgen dat het beter loopt? Dat er beter tegemoet wordt gekomen aan de wensen van mijnheer Draaijer?

#### Domein 4:

Stel dat de fysiotherapeut blijft hameren op 'zelf lopen'. Mijnheer Draaijer wil dit ook, maar heeft hierdoor veel pijn en is te vermoeid. De ergotherapeut gaat daarentegen juist veel te snel met het regelen van een rolstoel. Mijnheer Draaijer is hier nog niet aan toe en wordt er heel verdrietig van.

- Wat is jouw rol als verzorgende?
- Hoe kun jij mijnheer Draaijer ondersteunen in zijn keuzes voor zelf lopen of met de rolstoel gaan?

#### Doen wat afgesproken is

#### Domein 2:

Jij hebt op zondag afgesproken met mijnheer Draaijer dat op maandag de specialist ouderengeneeskunde wordt gebeld over de pijnklachten. Maandag en dinsdag ben jij vrij. Als je woensdag weer komt werken, zie je dat de specialist ouderengeneeskunde niet is ingeschakeld. Je collega's hebben extra paracetamol gegeven, die mocht zo nodig ook gegeven worden. Je treft een teleurgestelde mijnheer Draaijer met nog steeds veel pijn.

- 1 Wat gaat hier mis?
- 2 Waarom is het belangrijk met het hele team betrouwbaar te zijn voor cliënten?
- 3 Wat is dat precies: betrouwbaar?
- 4 Wat zeg je tegen je collega die maandag en dinsdag heeft gewerkt?

#### Blijven signaleren, roest niet vast!

#### Domein 4:

Stel dat mijnheer Draaijer nu zo'n vijf jaar in De Drie Boompjes woont. In het zorgleefplan staat al vijf jaar: Mijnheer kijkt graag in de fotoboeken van Wezep en vertelt er graag bij. Als je tijd hebt, pak je zo'n fotoboek en ga je even bij hem zitten. Je merkt echter dat hij er nauwelijks meer interesse in heeft. Hij begint al gauw over zijn kleindochter van twee waar hij gek op is.

- 1 Wat is hier aan de hand?
- 2 Wat leer je uit deze casus?
- 3 Wat kun je doen om dit te voorkomen?

#### Tips voor de nabespreking

- Ondersteunen van de kwaliteit van leven van de cliënt doe je samen met het netwerk (familie, vrienden) van de cliënt.
- Vraag de studenten naar voorbeelden waarbij ze ondersteuning op het

gebied van participatie hebben geregeld voor een cliënt? Hoe zijn ze te werk gegaan? Dit kunnen bij beginnende studenten ook voorbeelden zijn waar ze zelf geen actieve rol in hebben gespeeld maar waarin ervaren collega-verzorgenden een rol speelden.

- Vraag naar voorbeelden waar familie en/of vrijwilligers ervoor zorgen dat een cliënt een prettiger leven heeft. Wat is de rol van de verzorgende in dat voorbeeld?
- Het gaat er vooral om goed te horen en te zien welke wensen en behoeften de cliënt heeft. Als verzorgende heb je vooral een rol in het regelen, faciliteren maar niet altijd in het uitvoeren.
- Doen wat afgesproken is, is erg belangrijk. Het niet nakomen van afspraken veroorzaakt veel onrust en onvrede bij de cliënt.
- Wensen en behoeften van cliënten veranderen. Blijf evalueren!



## **Mijnheer Draaijer **Stap 5** Evalueren met de cliënt en het zorgleefplan bijstellen**

### **Doelen**

De student

- kan uitleggen waarvoor een evaluatiegesprek bedoeld is: nagaan of de cliënt ondersteund wordt te leven zoals hij of zij dat prettig vindt;
- kan evalueren met een cliënt.

### **Benodigde informatie**

[Hoe werk je met een zorgleefplan?](#)

[Protocol Evaluatie zorgleefplan.](#)

### **Studietaak**

Mijnheer Draaijer woont nu een half jaar in het verzorgings-/verpleeghuis. Je gaat met hem het zorgleefplan evalueren en eventueel bijstellen.

Lees eerst [het protocol Evaluatie](#) zorgleefplan aandachtig door.

### **Rollenspel: uitnodigen voor de evaluatie**

Rollen:

- Verzorgende
- Mijnheer Draaijer.

Inhoud:

De verzorgende nodigt mijnheer Draaijer uit voor een evaluatiegesprek.

Daarbij legt de verzorgende duidelijk uit:

- wat het doel van het gesprek is;
- hoe mijnheer zich kan voorbereiden op het gesprek.

Zij overlegt met mijnheer of het prettig is dat zijn dochter erbij is.

### Rollenspel: het evaluatiegesprek

Rollen:

- Verzorgende
- Mijnheer Draaijer
- Zijn dochter.

Inhoud:

Voer het gesprek zoals aangegeven in het protocol.

Vorbereiding:

Mijnheer Draaijer heeft nagedacht of hij kan leven zoals hij dat prettig vindt en zou graag de volgende zaken bespreken:

- Hij vindt het vervelend dat hij 's ochtends vroeg – vaak al om 8.00 uur – uit bed gehaald wordt. De dag duurt dan te lang. Hij wordt moe. Hij zou graag een uurtje later uit bed komen.
- Hij vindt de dagen lang duren, heeft het gevoel niets zinnigs te doen te hebben. Er zijn wel activiteiten voor groepen (als koersbal), maar hij is niet zo'n groepsmens.

Verzorgende: je hebt nagedacht wat jij zou willen bespreken en je hebt collega's geraadpleegd. Je wilt graag de volgende twee zaken bespreken:

- Mijnheer heeft al enige tijd een wondje op zijn kuit. Hij wil niet dat de dokter komt voor zo iets kleins, maar jij vindt het zorgelijk dat het wondje na weken nog niet dicht is.
- Je merkt dat hij graag iets zinnigs zou doen. Een collega kwam met een goed idee: elke dag gaan jullie 's ochtends en 's middags met de post rond. Zou het iets voor hem zijn om de post bij de receptie te halen en aan mede bewoners rond te delen?

Dochter heeft ook nagedacht wat belangrijk is voor haar vader. Zij wil graag aandacht voor het volgende:

- Pa heeft hoorapparaten en hij verstaat haar steeds slechter door de telefoon. Kan daar iets aan gedaan worden?

- Zij heeft het gevoel dat er onderbroeken verdwijnen in de was: ze kan wel blijven kopen!

### Tips voor de nabespreking

#### Uitnodigen

- Let erop dat de uitleg over het doel van de evaluatie klopt: “Slaagt u erin te leven zoals u dat prettig vindt? Ondersteunen we u daarbij goed, of kan het beter?”
- Wordt mijnheer uitgenodigd om zich voor te bereiden op het gesprek?
- Wordt gecheckt of mijnheer begrijpt waar het om gaat?
- Discussie: wel of geen familie erbij? Wat vind jij?

#### Evaluatiegesprek

- Let op de inleiding: wordt het doel van het gesprek goed verteld?
  - Heeft de verzorgende de leiding over het gesprek?
  - Krijgt mijnheer de ruimte om zijn punten in te brengen?
  - Krijgt zijn dochter de ruimte om punten in te brengen?
  - Luistert de verzorgende echt? Vraagt zij door? Vat zij samen (“ik hoor u zeggen dat...”)?
  - Krijgt de cliënt te tijd om na te denken? Mag de cliënt zelf beslissen?
  - Worden de afspraken samengevat aan het einde van het gesprek?
- Het is heel leerzaam om het gesprek een keer voor te doen als docent. Dan krijgen de studenten een voorbeeld van de juiste toon.



## Studietaak 3.2 Methodisch werken met mevrouw De Graaf

### Casus Thuiszorg mevrouw De Graaf

Er komt een telefoontje van je teamleider want er is een nieuwe cliënt: mevrouw De Graaf. Ze is 85 jaar en woont alleen. Ze heeft hulp nodig bij het aan- en uittrekken van de steunkousen. De indicatietijd is tien minuten.

Je gaat erheen om de intake te doen en een zorgleefplan op te stellen. De dochter van mevrouw is hierbij aanwezig en vertelt je dat mevrouw de diagnose Alzheimer heeft gekregen. Het is nog maar een lichte vorm en ze kan nog zelfstandig blijven wonen, maar ze vergeet soms wel wat en heeft steeds



meer hulp nodig. De dochter maakt zich zorgen, komt vaak langs en doet veel voor haar moeder.

Er worden afspraken gemaakt over het tijdstip van zorg en het regelen van aantrekhulpmiddelen.

Na een week heeft mevrouw nog steeds dezelfde kleding aan. Ze ziet er onverzorgd uit, maar mevrouw geeft aan zich altijd te wassen. Vanochtend heeft ze dat nog gedaan.

In de keuken vind je een zakje van de baxterrol van vorige week; die medicatie heeft ze dus niet ingenomen.

Je gaat in overleg met de dochter en je teamleider en spreekt af dat de komende twee weken zoveel mogelijk dezelfde verzorgende naar mevrouw gaat die de medicatie in de gaten kan houden en het vertrouwen van mevrouw kan winnen.

Na anderhalve week merk je dat mevrouw het prettig vindt dat je komt en je begint voorzichtig over het helpen bij wassen en bij de medicatie. Mevrouw vindt het goed en de indicatie wordt uitgebreid. Er komt 'aanreiken van medicatie' en 'ondersteunen bij het wassen/douchen' bij. Dit betekent dat de indicatie in de ochtend op veertig minuten wordt gezet en in de avond op dertig minuten.

Je overlegt met de dochter over de taakverdeling: hulp bij wassen, aankleden en aanreiken – en toezicht op – medicatie door de thuiszorg; bestellen van medicijnen, doktersbezoek en boodschappen doen door de dochter. Je raadt haar aan huishoudelijke hulp aan te vragen voor haar moeder want je merkt dat het teveel wordt voor de dochter. Ze heeft ook haar werk en gezin. Je spreekt met haar af dat je elkaar goed op de hoogte houdt en signalen snel aan elkaar doorgeeft. Je laat zien waar ze dat in het zorgleefplan kan schrijven, maar je wisselt ook telefoonnummers uit.

Omdat de indicatie is uitgebreid en de zorg is veranderd, vul je het zorgleefplan aan met de nieuwe afspraken. Daarnaast bel je met de apotheker om door te geven wat de afspraken zijn over medicatie en je vraagt om een actueel medicatie-overzicht en een aftekenlijst. Hij zegt toe die te faxen.

Met het team spreek je het volgende af:

- Je stimuleert mevrouw om zoveel mogelijk zelf te doen bij het wassen en aankleden.
- Je zoekt samen met mevrouw de kleding voor die dag uit.
- Je kijkt goed rond en signaleert veranderingen zoals: staat er nog eten in

de keuken dat ze niet op heeft, blijft er eten in de koelkast staan, zijn er gevaarlijke situaties in huis (zoals kans op vallen, gas open laten staan, deur niet op slot), vergeet mevrouw veel, ruikt het naar urine?

- Verandert de stemming van mevrouw? Ze is soms somber. Het is van belang goed in de gaten te houden hoe zich dat ontwikkelt en of er overleg met de huisarts nodig is. Depressie komt regelmatig voor bij ouderen en zeker ook bij mensen met dementie.
- Veranderingen worden besproken met de zorgcoördinator. Zij is degene die actie onderneemt en contact legt met de dochter en eventueel de huisarts of andere hulpverleners.

In de loop van de komende weken merk je dat mevrouw steeds meer gaat vertellen over haar leven. Ze vertelt je ook dat ze vaak eenzaam is. Samen zoeken jullie naar een activiteit die ze graag doet en ze zegt dat ze wel weer wil gaan handwerken maar dat ze dat eigenlijk niet meer goed aandurft. Een handwerkclubje zou een goede optie zijn. Je informeert bij het verzorgingshuis in de buurt naar de mogelijkheden. Daar hebben ze een handwerkclub en vervoer voor mensen uit de buurt. Het is niet gratis. Je overlegt met de dochter en die vindt het een goed idee. Zij zal het regelen. En nu je haar toch spreekt: zou ze een antislipmat kunnen kopen voor de douche? Ook dat zal ze doen.

Het zorgleefplan wordt steeds aangepast en alle afspraken worden hierin duidelijk genoteerd.



## **Mevrouw De Graaf **Stap 1** Uitleg geven aan de cliënt over het zorgleefplan**

### **Doelen**

De student

- kan een cliënt en diens naaste informeren over het doel en de werkwijze van het zorgleefplan;
- kan een basis leggen voor samenwerking met de cliënt en diens familie rondom het zorgleefplan.

### **Benodigde informatie**

[Hoe werk je met een zorgleefplan?](#)

## Studietaak

De allereerste stap die je zet wanneer je gaat werken met een zorgleefplan, is je cliënt vertellen wat de bedoeling is.

- 1 Lees het document Hoe werk je met een zorgleefplan aandachtig door.
- 2 Voorbereiding: leef je in in de rol van zorgcoördinator van een nieuwe cliënt – mevrouw De Graaf (85 jaar) – die thuiszorg krijgt.

Je stelt samen met mevrouw De Graaf en haar dochter een zorgleefplan op. Deze studietaak gaat over de voorbereiding: je geeft mevrouw en haar dochter eerst uitleg over wat een zorgleefplan is en waarom jullie met een zorgleefplan werken.

Maak de volgende zin vier keer af, wij hebben als voorbeeld al één punt genoemd: We willen het zorgleefplan zo uitleggen aan mevrouw De Graaf en haar dochter dat zij aan het eind van het gesprek:

- a. weten dat ik de zorgcoördinator ben en dat ze bij mij terecht kunnen als er iets is
- b...
- c...
- d...
- e...

- 3 Rollenspel

Je gaat oefenen hoe je de cliënt en haar dochter kunt informeren over het zorgleefplan.

- Verdeel de rollen van zorgcoördinator, cliënt, dochter en observator en wissel steeds van rol.
- Bij vraag twee heb je opgeschreven wat je wilt bereiken. Kijk bij de nabespreking of dat gelukt is.
- Maak een 'spiekbriefje' met daarop vijf punten waarvan jij vindt dat ze aan de orde moeten komen in het gesprek. Bijvoorbeeld: "Het gaat erom dat u uw leven zo veel mogelijk kunt voortzetten, zoals u dat gewend was."

### Tips voor de nabespreking

Vraag twee heeft het doel dat de studenten leren formuleren wat het doel is van een zorgleefplan. Wat schiet de cliënt en diens familie op met een zorgleefplan?

Inventariseer de antwoorden op de flap-over en vul aan waar nodig.

Cliënt en familie:

- weten wie de zorgcoördinator is;
- weten dat er verschillende zorgverleners bij de cliënt komen;
- weten dat de cliënt kan leven zoals hij of zij dat wil /gewend was;
- weten dat de cliënt de regie heeft over zijn of haar eigen leven;
- gaan vast nadenken over wat belangrijk is in het leven van de cliënt;
- weten dat er nog veel vragen gesteld worden over hoe de cliënt gewend was te leven;
- voelen zich uitgenodigd om iets met de zorgcoördinator te bespreken;
- weten dat op papier komt waar de cliënt op kan rekenen en dat ze dat rustig kunnen doornemen om te zien of dat goed is opgeschreven;
- hebben het gevoel dat zij de regie houden;
- weten dat de familie ook ondersteuning (blijft) bieden aan de cliënt;
- et cetera.

Rollenspel: laat studenten hun spiekbriefjes vergelijken (spiekbriefje rouleren) en een goede tip van een spiekbriefje van een ander overnemen.

Laat een aantal gesprekken uitvoeren (duurt ongeveer vijf minuten per gesprek). Laat studenten nagaan of de belangrijkste doelen die op de flap staan in het gesprek gerealiseerd zijn.

Doe eventueel zelf een gesprek voor!



## **Mevrouw De Graaf **Stap 2** Het inventariseren van wensen van de cliënt: Hoe wil de cliënt leven?**

### **Doelen**

De student

- kan een typering van een cliënt maken;
- kan uit het verhaal van de cliënt wensen en behoeften destilleren;
- kan wensen en behoeften onder het juiste domein plaatsen;
- kent gezondheidsrisico's en de signalen;
- weet op welke wijze de eigen observaties als verzorgende een plek kunnen krijgen in het zorgleefplan.

### Benodigde informatie

- [Hoe werk je met een zorgleefplan?](#)
- [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)
- [Eventueel als voorbeeld bij 2a](#)
- [Werkbladen en poster Risicosignalering](#)

### Studietaak

- Het gaat erom de cliënt goed te leren kennen.



## Mevrouw De Graaf **Stap 2a** Een kernachtige beschrijving van de cliënt

- 1 Lees stap 1 uit [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)
- 2 Maak een kernachtige beschrijving van mevrouw De Graaf. In die typering beschrijf je wie mevrouw De Graaf was en is. Schrijf in de 'u-vorm', alsof je met haar praat. Richtlijn voor de lengte: een kwart A4 (getypt).

Om je op weg te helpen, geven we je vast de eerste zin: 'U bent 85 jaar geleden in Rosmalen geboren en daar heeft u uw hele leven gewoond. ...

Tip: Heb je behoefte aan een voorbeeld? Zie pagina 6 van [Zorgleefplan in een zorgcentrum](#).

- 3 Vraag een groepsgenoot jouw typering te lezen alsof hij/zij mevrouw De Graaf is. Heeft mevrouw De Graaf feedback: mist zij iets in het verhaal, wil zij iets aanvullen?

### Tips voor de nabespreking

Discussieer over de volgende vragen:

- Beschrijf je hier wie mevrouw is, of (ook) welke ziekte zij heeft?
- Hoe bevalt het om in de 'u-vorm' te schrijven? Welke effect heeft dat op de cliënt? En op jou als verzorgende?
- Welke feedback kreeg je? Zou je in de praktijk de cliënt zelf ook om feedback vragen?



## Mevrouw De Graaf **Stap 2b** Wat is voor u belangrijk per domein?

In deze studietaak ga je een beschrijving maken van wat voor mevrouw De Graaf belangrijk is in vier domeinen.

Gebruik bij deze opdracht de teksten [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)

En: [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)

- 1 Wat weet je al van mevrouw De Graaf?  
Lees de beschrijving van mevrouw De Graaf nog eens goed door. Haal uit deze beschrijving wat voor haar nu belangrijk is. Beschrijf het in de u-vorm: alsof je met haar praat.

Gebruik vier A4-tjes en schrijf boven elk blaadje één domein. Noteer de punten per domein.

Bijvoorbeeld:

- U hebt veel contact met uw kinderen en kleinkinderen → noteer dit op het blaadje Domein 2 'Participatie';
  - U slikt medicijnen. U hebt hulp nodig bij het aanreiken van de medicatie → noteer dit onder Domein 4 'Lichamelijke welbevinden en gezondheidsbescherming';
  - Et cetera.
- 2 Wil je meer weten?  
Bekijk de checklist van de vier domeinen. Zijn er nog vragen die je aan mevrouw wilt stellen? Noteer deze vragen per domein.
  - 3 Verwacht je gezondheidsrisico's bij mevrouw De Graaf?  
Als professioneel verzorgende bekijk je bij elke cliënt of er gezondheidsrisico's zijn. Dit doe je in ieder geval bij de kennismaking en bij elke evaluatie. Bovendien houd je bij de verzorging en in het contact met de cliënt je ogen en oren goed open.  
Bekijk de Werkbladen en Poster Risicosignalering. Ga voor elk risico na of

mevrouw De Graaf dat risico misschien loopt. Neem de risico's, waarvan jij verwacht dat mevrouw De Graaf die loopt, op in de beschrijving van de domeinen.

Bijvoorbeeld:

- U vergeet de laatste tijd vaker iets, bijvoorbeeld om op tijd te eten. Het is belangrijk voor u dat u goed eet en dat zowel uw dochter als de thuiszorg daar op letten.

#### Tips voor de nabespreking

- Wat hoort in welk domein? → Hier moet je je niet al te druk over maken. Als het er maar staat.
- Welke gezondheidsrisico's zijn er? Bij welk domein schrijf je die? Lukt het om de risico's in de u-vorm te schrijven?
- Schrijven in de u-vorm: hoe bevalt dat? Gebeurt dat in de praktijk?
- Wil iemand dat wat hij vroeger leuk vond, nu nog doen (bijvoorbeeld hand werken, of bridgen)? Hoe ga je hiermee om?
- Welke vragen uit de checklist van de vier domeinen zijn nog niet beantwoord? Zou je die vragen stellen met de dochter erbij of liever alleen met mevrouw? Waarom?
- Is het belangrijk om alle informatie in één gesprek boven tafel te krijgen of mag het langer duren? Houd daarbij in het achterhoofd dat een zorgleefplan na zes weken gereed moet zijn. Maar gezondheidsrisico's moeten zo snel mogelijk in beeld worden gebracht worden, zodat tijdige actie mogelijk is.



### Mevrouw De Graaf **Stap 2c** Wat te doen met jouw observaties?

Naast de informatie van de cliënt zelf en van haar familie kom je ook aan belangrijke informatie door te observeren. Sommige observaties zijn relevant voor het zorgleefplan.

Mevrouw krijgt inmiddels twee weken thuiszorg en er zijn jou een paar zaken opgevallen:

- a Je merkt dat zij er echt tegenop ziet om buiten te lopen. Ze is bang de weg kwijt te raken.

*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

- b Mevrouw gaat op zondag altijd naar een van haar kleinkinderen. Ze vindt het heel gezellig, maar soms ziet ze ertegen op om er heen te gaan omdat ze zich schaamt voor het feit dat ze af en toe wat vergeet.

*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

- c Mevrouw is soms eenzaam en verveelt zich. Als je met haar praat over vroeger, geeft ze aan dat ze altijd iets om handen had. Naast het huishouden naaide ze alle kleren voor het hele gezin en breide veel.

*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

- d Mevrouw had vanochtend een vlek op haar steunkous, waarschijnlijk van een wondje op haar been.

*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

#### Tips voor de nabespreking

- Jouw expertise als verzorgende is het signaleren van gezondheidsrisico's en het daarnaar handelen. Je doet dat op een manier die aansluit bij de cliënt.
- Alles wat in het zorgleefplan staat, staat er met goedkeuring van de cliënt. Dit betekent dat je altijd met de cliënt overlegt alvorens je iets opneemt in het zorgleefplan.
- Je schrijft in het zorgleefplan zoveel mogelijk in de woorden van de cliënt, zodat de cliënt zich herkent in de beschrijving.
- Hoe zou dit zijn als de cliënt iemand was met een ernstig dementie? Moet je dan met de familie overleggen?
- Niet alles komt in het zorgleefplan! Bijvoorbeeld als je iets vermoedt zoals ouderen mishandeling, drankmisbruik of familieproblemen.





## Mevrouw De Graaf **Stap 3** Met de cliënt komen tot afspraken over zorg en ondersteuning

### Doelen

De student

- kan in gesprek met de cliënt komen tot acties en afspraken;
- kan de regie bij de cliënt laten.

### Studietaak

Aan het einde van de vorige stap is duidelijk geworden hoe mevrouw De Graaf wil leven en wat er belangrijk is in haar leven nu. Dat heb je per domein beschreven.

Bij stap 3 ga je, samen met mevrouw en haar dochter, bekijken welke ondersteuning ze nodig heeft, en wie de ondersteuning gaat bieden. Het is de bedoeling dat er op het eind van het gesprek duidelijke afspraken zijn over:

- wat de cliënt zelf doet;
- wat zijn familie doet;
- wat de vrijwilliger doet;
- wat de verzorging doet;
- wat andere disciplines doen.

Bespreek ook wanneer je evalueert of het goed loopt.

Een aantal voorbeelden:

Let op: de afspraken die je met de cliënt gemaakt hebt, kunnen alleen in overleg met de cliënt en diens familie tot stand komen.

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U eet elke zondag bij één van uw kinderen	- Uw kinderen maken een lijst waarop u kunt zien bij wie u eet en wie u komt halen	Over 2 weken
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U krijgt op tijd uw medicatie	- Verzorgende reikt u de medicatie aan - Verzorgende ziet erop toe dat u de medicijnen inneemt. - Dochter houdt voorraad bij.	1 mnd
	4.2. U kunt veilig lopen in uw huis	- Fysiotherapie gaat met u oefenen - Uw dochter verwijdert de losliggende kledjes. - Uw zoon verwijdert de drempel tussen kamer en keuken.	1 mnd
	4.3. U ziet er verzorgd uit	- Verzorgende helpt u met douchen - Samen zoeken jullie de kleding uit die u wilt dragen.	1 mnd

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie
<b>Domein 1</b> Woon- en leefomstandigheden	1.1. U kunt veilig douchen	-	
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1 U kunt uw oude vriendin bezoeken zonder de weg kwijt te raken	-	
<b>Domein 3</b> Mentaal welbevinden	3.1 U voelt zich niet depressief	-	
<b>Domein 4</b> Lichamelijk Welbevinden	4.1 U neemt uw medicatie juis in	-	

### Rollenspel: mevrouw De Graaf, haar dochter, een Zorgcoördinator en een observator

In het zorgleefplan hieronder vind je een aantal wensen of doelen van mevrouw De Graaf. In het rollenspel kom je in overleg met mevrouw De Graaf tot afspraken over die wensen en behoeften. Eén van jullie is de zorgcoördinator, één is mevrouw De Graaf, één is de dochter en één is observator.

#### Enkele tips voor de zorgcoördinator:

- Vertel mevrouw De Graaf en haar dochter wat het doel van het gesprek is.
- Werk punt voor punt af, vraag bij elk punt goed door op wat belangrijk is voor mevrouw en wat het probleem is dat zij ervaart. Hoe ziet zij de gewenste situatie?
- Bedenk van tevoren welke mogelijkheden jij als verzorgende ziet. Liefst meerdere mogelijkheden per zorgvraag. Als mevrouw De Graaf zich bescheiden opstelt kun je wat suggesties doen. Laat de keuze echter zo veel mogelijk aan mevrouw zelf over.
- Rond het gesprek goed af! Maak een afspraak voor de evaluatie.

#### Enkele tips voor mevrouw De Graaf en haar dochter:

Je kunt je opstellen als een actieve assertieve cliënt en dochter, maar je kunt ook heel bescheiden zijn. Beide zijn interessant, want de zorgcoördinator

moet met beide leren omgaan. Kies één van beide, in de volgende ronde kiest een ander duo de andere rol.

Voorbeeld assertieve dochter

- Waarom wordt mijn moeder altijd pas zo laat gedoucht?
- Kunnen jullie haar nagels niet lakken?
- Waarom moet ik de medicatie bestellen? Kunnen jullie dat niet doen?
- In de brief die we kregen over de indicatie staat dat mijn moeder zeventig minuten zorg per dag krijgt. Ik geloof nooit dat jullie zo lang bij haar zijn.

Voorbeeld bescheiden dochter

- Nee, ik heb geen wensen. Ben al heel blij dat jullie komen en wil jullie niet meer belasten. Jullie hebben het al zo druk.

Observator: Wat kan je als verzorgende doen om de regie zoveel mogelijk bij de cliënt te houden? Noem ten minste drie aandachtspunten.

#### Tips voor de nabespreking

- Vergelijk tot welke acties de studenten gekomen zijn. Hoe komt het dat er verschillen zijn? Bestaat er een juiste oplossing?
- Zou je het zorgleefplan ook kunnen maken zonder dat je met de cliënt en diens familie spreekt? Waarom wel, waarom niet?
- Wat kan je als verzorgende doen om de regie bij de cliënt te houden? Inventariseer dit op flap, per gespreksfase:
- Wat is belangrijk om te zeggen bij de inleiding op het gesprek?
- Hoe bespreek je de wensen van de cliënt?
- Wat bespreek je bij de afronding?

Doe eventueel zelf voor hoe jij dit gesprek zou voeren.



## Mevrouw De Graaf **Stap 4** De zorg en ondersteuning uitvoeren

### Doelen

De student

- kan beschrijven welke rol hij / zij heeft in het verwezenlijken van de wensen en behoeften van de cliënt;
- leert wat het belang is van het nakomen van afspraken;
- leert dat wensen en behoeften van cliënten kunnen veranderen.

### Studietaak

Met mevrouw De Graaf zijn in het zorgleefplan afspraken gemaakt over de zorg. We gaan kritisch bekijken hoe we deze afspraken kunnen uitvoeren.

Lees onderstaande voorbeelden en beantwoord de bijbehorende vragen.

Voorbeelden uit het zorgleefplan van mevrouw De Graaf:

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U hebt dozen vol met foto's van Rosmalen en wil hier graag iets mee	- Familie regelt een vrijwilliger van de Zonnebloem	Over 2 weken
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U krijgt op tijd de juiste medicatie	- Drie keer per dag wordt de medicatie aangereikt (zie toedienlijst en medicatie-overzicht) - De verzorgende ziet toe dat u ze inneemt - Uw dochter bestelt op tijd nieuwe medicijnen - Verzorgende én dochter zijn alert op bijwerkingen en melden deze bij de zorgcoördinator.	Over 2 weken
	4.2. U bent elke dag gewassen en aangekleed	- U wordt elke dag geholpen met wassen en aankleden; u doet zoveel mogelijk zelf. - De verzorgende zoekt elke dag met u uit welke kleding u aan wilt.	1 mnd

## Jouw rol als verzorgende

Bespreek de volgende situaties met elkaar.

### Domein 2

Stel dat de vrijwilliger van de Zonnebloem zegt: leuk al die foto's. Ik heb toevallig nog drie wissellijsten staan. Ik lijst er wel drie voor haar in.

- Wat gaat hier mis?
- Hoe kun jij als verzorgende zorgen dat het beter loopt? Dat er beter tege moet wordt gekomen aan de wensen van mevrouw De Graaf?

### Domein 4

Stel dat je collega mevrouw in het weekend helemaal wast en haar een jurk aantrekt die ze uit de kast trekt zonder overleg met mevrouw.

- Wat is jouw rol als zorgcoördinator?
- Hoe kun jij mevrouw De Graaf ondersteunen in haar zelfredzaamheid?

## Doen wat afgesproken is

### Domein 4

Jij hebt op maandag afgesproken met mevrouw De Graaf dat op die week de huisarts wordt gebeld over de medicatie. Mevrouw De Graaf klaagt over bijwerkingen van haar nieuwe medicijnen. De rest van de week ben jij vrij. Als je de week erna weer komt werken, zie je dat de huisarts niet is ingeschakeld. Mevrouw De Graaf heeft nog steeds last van de bijwerkingen en heeft zich de hele week niet goed gevoeld.

- Wat gaat hier mis?
- Waarom is het belangrijk met het hele team betrouwbaar te zijn voor cliënten?
- Wat is dat precies: betrouwbaar?
- Wat zeg je tegen je collega's die die week bij mevrouw De Graaf geweest zijn?

## Blijven signaleren, roest niet vast!

### Domein 2

Stel dat mevrouw De Graaf nu zo'n vijf jaar thuiszorg krijgt. In het zorgleefplan staat al vijf jaar: Mevrouw kijkt graag in de fotoboeken van Rosmalen en vertelt er graag bij. Als je tijd hebt, pak je zo'n fotoboek en ga je even bij haar zitten. Je merkt echter dat ze er niet veel interesse meer in heeft. Ze herkent de mensen op de foto's nog nauwelijks.

- Wat is hier aan de hand?
- Wat leer je uit deze casus?
- Wat kun je doen om dit te voorkomen?

#### Tips voor de nabespreking

- Ondersteunen van de kwaliteit van leven van de cliënt doe je samen met het netwerk (familie, vrienden) van de cliënt.
- Vraag de studenten naar voorbeelden waarbij ze ondersteuning op het gebied van participatie hebben geregeld voor een cliënt? Hoe zijn ze te werk gegaan? Dit kunnen bij beginnende studenten ook voorbeelden zijn waar ze zelf geen actieve rol in hebben gespeeld maar waarin ervaren collega-verzorgenden een rol speelden.
- Vraag naar voorbeelden waar familie en/of vrijwilligers ervoor zorgen dat een cliënt een prettiger leven heeft. Wat is de rol van de verzorgende in dat voorbeeld?
- Het gaat er vooral om goed te horen en te zien welke wensen en behoeften de cliënt heeft. Als verzorgende heb je vooral een rol in het regelen, faciliteren maar niet altijd in het uitvoeren.
- Doen wat afgesproken is, is erg belangrijk. Het niet nakomen van afspraken veroorzaakt veel onrust en onvrede bij de cliënt.
- Wensen en behoeftes van cliënten veranderen. Blijf evalueren!



### Mevrouw De Graaf **Stap 5** Evalueren met de cliënt en het zorgleefplan bijstellen

#### Doelen

De student

- kan uitleggen waarvoor een evaluatiegesprek bedoeld is: nagaan of de cliënt ondersteund wordt te leven zoals de cliënt dat prettig vindt;
- kan evalueren met een cliënt.

### Benodigde informatie

- [Hoe werk je met een zorgleefplan?](#)
- [Protocol Evaluatie zorgleefplan.](#)

### Studietaak

Mevrouw De Graaf krijgt nu een half jaar thuiszorg. Je gaat met haar en haar dochter het zorgleefplan evalueren en eventueel bijstellen.

Lees eerst het [protocol Evaluatie zorgleefplan](#) aandachtig door.

### Rollenspel: uitnodigen voor de evaluatie

Rollen

- Verzorgende
- Mevrouw De Graaf
- Haar dochter.

Inhoud

De verzorgende nodigt mevrouw De Graaf en haar dochter uit voor een evaluatiegesprek. Daarbij legt zij duidelijk uit:

- Wat het doel van het gesprek is;
- Hoe mevrouw en haar dochter zich kunnen voorbereiden op het gesprek.

### Rollenspel: het evaluatiegesprek.

Rollen

- Verzorgende
- Mevrouw De Graaf
- Haar dochter.

Inhoud

Voer het gesprek zoals aangegeven in het protocol.

Vorbereiding

Mevrouw De Graaf en haar dochter hebben nagedacht of mevrouw kan leven zoals zij dat prettig vindt. De dochter heeft goed op de signalen van haar moeder gelet en wensen met haar besproken op dagen dat het goed met haar ging. Ze willen graag de volgende zaken bespreken:

- Zij vindt het vervelend dat zij 's ochtends zo vroeg al (vaak al om 8.00 uur)



uit bed gehaald wordt: de dag duurt dan te lang. Ze zou graag een uurtje later uit bed komen.

- Ze was vroeger altijd gewend haar nagels te lakken. Dat zou ze nu weer graag willen.

De verzorgende heeft nagedacht wat hij /zij zou willen bespreken en heeft collega's geraadpleegd. Je wilt als verzorgende graag de volgende twee zaken bespreken:

- Mevrouw heeft al enige tijd een wondje op haar kuit. Ze wil niet dat de dokter komt voor zo iets kleins, maar jij vindt het zorgelijk dat het wondje na weken nog niet dicht is!
- Je merkt dat ze slechter eet. Er staat vaak nog restje van het eten in de keuken. Vroeger was dat nooit het geval.

Dochter heeft ook nagedacht wat belangrijk is voor haar moeder. Zij wil graag aandacht voor het volgende:

- Moeder heeft hoorapparaten en ze verstaat haar dochter steeds slechter door de telefoon. Moeten ze niet een keer schoongemaakt worden? Ik weet niet hoe dat moet.
- Het wordt vaak pas laat gemeld dat de medicijnen bijna op zijn, waardoor ze vaak dezelfde dag nog naar de apotheek moet. Kan dat niet wat eerder gemeld worden? Dan kan ze naar de apotheek als ze toch boodschappen moet doen.

### Tips voor de nabespreking

#### Uitnodigen

- Let erop dat de uitleg over het doel van de evaluatie klopt: "Slaagt u erin te leven zoals u dat prettig vindt? Ondersteunen we u daarbij goed, of kan het beter?"
- Wordt mevrouw uitgenodigd om zich voor te bereiden op het gesprek?
- Wordt gecheckt of mevrouw begrijpt waar het om gaat?

#### Evaluatiegesprek

- Let op de inleiding: wordt het doel van het gesprek goed verteld?
- Heeft de verzorgende de leiding over het gesprek?
- Krijgt mevrouw de ruimte om haar punten in te brengen?
- Krijgt haar dochter de ruimte om punten in te brengen?
- Worden er goede afspraken gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is? Is het een taak van de thuiszorg om nagels te lakken en een gehoorapparaat schoon te maken?

- Luistert de verzorgende echt? Vraagt zij door? Vat zij samen (“ik hoor u zeggen dat...”)?
- Krijgt de cliënt te tijd om na te denken? Mag de cliënt zelf beslissen?
- Worden de afspraken samengevat aan het einde van het gesprek?

Het is heel leerzaam om het gesprek een keer voor te doen als docent. Dan krijgen de studenten een voorbeeld van de juiste toon.



### **Studietaak 3.3 Methodisch werken met mijnheer Du Pont**

#### **Informatie over mijnheer Du Pont**

Mijnheer Du Pont is 79 jaar. Hij lijdt al enkele jaren aan dementie en woont sinds twee jaar in Rijnhave een verpleeghuis bij Arnhem.

Mijnheer Du Pont heeft een vrouw, drie zonen en vijf kleinzonen. Zij vormen een hecht gezin en hebben altijd veel met elkaar gesport: gezeild, gefietst, gevoetbald.

In zijn werkzame leven was mijnheer Du Pont directeur van een uitgeverij. Mevrouw Du Pont kon de zorg voor haar man niet meer aan. Ze kon hem niet meer alleen laten. Mijnheer Du Pont was altijd een vrij dominante man, zijn dementie versterkte deze karaktertrek. Hij was niet agressief maar wel vaak erg boos. Dit maakte het voor haar extra zwaar.

In Rijnhave woont mijnheer Du Pont op een groep met acht bewoners. Zijn vrouw en zonen zijn intensief bij hem betrokken. Zijn vrouw bezoekt hem dagelijks. Zijn zonen en kleinzonen komen ook regelmatig. Mijnheer Du Pont lijkt meestal vrede te hebben met de situatie. Alleen als hij terugkomt van een bezoek aan zijn familie of uitstapje met zijn familie raakt hij boos en overstuur. Het team van Rijnhave zoekt naar een goede manier om hier mee om te gaan.

Door zijn dementie heeft hij meer en meer lichamelijke zorg nodig.



## Mijnheer Du Pont **Stap 1** Uitleg geven aan de cliënt over het zorgleefplan

### Doelen

De student

- kan een cliënt en diens naaste informeren over het doel en de werkwijze van het zorgleefplan;
- kan een basis leggen om samen met de cliënt en diens familie rondom het zorgleefplan samen te werken.

### Benodigde informatie

[Informatie over hoe je met een zorgleefplan werkt is te vinden.](#)

### Studietaak

De allereerste stap die je zet als je gaat werken met een zorgleefplan, is je cliënt vertellen wat de bedoeling is.

- 1 Lees het document Hoe werk je met een zorgleefplan aandachtig door.
- 2 Voorbereiding: leef je in in de rol van contactverzorgende van mijnheer Du Pont (79 jaar).

Je gaat samen met mijnheer Du Pont en zijn vrouw een zorgleefplan opstellen. Deze studietaak gaat over de voorbereiding. Je geeft mijnheer en zijn vrouw eerst uitleg over wat een zorgleefplan is en waarom jullie met een zorgleefplan werken.

Maak de volgende zin vier keer af, wij hebben als voorbeeld al één punt genoemd: We willen het zorgleefplan zo uitleggen aan mijnheer Du Pont en zijn vrouw dat zij aan het eind van het gesprek:

- a. weten dat ik de contactverzorgende ben en dat ze bij mij terecht kunnen als er iets is
- b...
- c...
- d...
- e...

- 3 Rollenspel  
Je gaat oefenen hoe je de cliënt en zijn vrouw kunt informeren over het zorgleefplan.

- Verdeel de rollen (contactverzorgende, cliënt, vrouw en observator) en wissel steeds van rol.
- Bij vraag 2 heb je opgeschreven wat je wilt bereiken. Kijk bij de nabespreking of dat gelukt is.
- Maak een 'spiekbriefje' met daarop vijf punten waarvan jij vindt dat ze aan de orde moeten komen in het gesprek. Bijvoorbeeld: "Het gaat erom dat u, nu u hier woont, uw leven zo veel mogelijk kunt voortzetten zoals u dat gewend was."

### Tips voor de nabespreking

Vraag 2 heeft het doel dat de studenten leren te formuleren wat het doel is van een zorgleefplan. Wat schiet de cliënt en diens familie op met een zorgleefplan?

Inventariseer de antwoorden op de flap-over en vul aan waar nodig.

Cliënt en familie:

- weten wie de contactverzorgende is;
- weten dat de cliënt hier kan leven zoals hij dat wil /gewend was;
- weten dat de cliënt de regie heeft over zijn eigen leven;
- gaan vast nadenken over wat belangrijk is in het leven van de cliënt;
- weten dat er nog veel vragen gesteld worden over hoe de cliënt gewend was te leven;
- voelen zich uitgenodigd om iets met de contactverzorgende te bespreken;
- weten dat op papier komt waar de cliënt op kan rekenen en dat ze dat rustig kunnen doornemen om te zien of het goed is opgeschreven;
- hebben het gevoel dat zij de regie houden;
- weten dat de familie ook ondersteuning (blijft) bieden aan de cliënt
- et cetera.

Rollenspel: laat studenten hun spiekbriefjes vergelijken (spiekbriefje rouleren) en laat hen een goede tip van een spiekbriefje van een ander overnemen.

Laat studenten een aantal gesprekken voeren (duurt ongeveer vijf minuten per gesprek). Laat hen nagaan of de belangrijkste doelen die op de flap staan in het gesprekje zijn gerealiseerd.

Doe eventueel zelf een gesprek voor!



## Mijnheer Du Pont **Stap 2** Het inventariseren van wensen van de cliënt: hoe wil de cliënt leven?

### Doelen

De student

- kan een typering van een cliënt maken;
- kan uit het verhaal van de cliënt en zijn vrouw wensen en behoeften destil leren;
- kan wensen en behoeften onder het juiste domein plaatsen;
- kent gezondheidsrisico's en de signalen;
- weet op welke wijze de eigen observaties als verzorgende een plek kunnen krijgen in het zorgleefplan.

### Benodigde informatie

- [Informatie over hoe je werkt met zorgleefplan is te vinden.](#)
- [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)
- [Eventueel als voorbeeld bij 1a](#)
- [Werkbladen en poster Risicosignalering](#)

### Studietaak

Het gaat erom de cliënt goed te leren kennen, daar gaan we bij Stap 2 mee beginnen.



## Mijnheer Du Pont **Stap 2a** Een kernachtige beschrijving van de cliënt

- 1 Lees stap 1 uit [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)
- 2 Maak een kernachtige beschrijving van mijnheer Du Pont. In die typering beschrijf je wie mijnheer Du Pont was en is. Schrijf in de 'u-vorm', alsof je met hem praat. Richtlijn voor de lengte: een kwart A4 (getypt).

Om je op weg te helpen, geven we je de eerste zin: 'U bent 79 jaar geleden in Arnhem geboren en daar heeft u uw hele leven gewoond.' ...

Tip: Heb je behoefte aan een voorbeeld? Zie pagina 6 van [Zorgleefplan in een zorgcentrum](#).

- 3 Vraag een groepsgenoot jouw typering te lezen alsof deze medestudent mijnheer Du Pont is. Hebben mijnheer Du Pont en zijn vrouw feedback: mist hij iets in het verhaal, wil hij iets aanvullen?

#### Tips voor de nabespreking

Discussieer over de volgende vragen:

- Beschrijf je hier wie mijnheer is, of (ook) welke ziekte hij heeft?
- Hoe bevalt het om in de 'u-vorm' te schrijven? Welke effect heeft dat op de cliënt? En op jou als verzorgende?
- Welke feedback kreeg je? Zou je in de praktijk de cliënt en zijn vrouw zelf ook om feedback vragen?



### Mijnheer Du Pont **Stap 2b** Wat is voor u belangrijk per domein?

Deze studietaak gaat over fase 2.b van het methodisch werken met het zorgleefplan: je gaat een beschrijving maken van wat voor mijnheer Du Pont belangrijk is in vier domeinen.

Gebruik bij deze opdracht de teksten [Hoe werk je met het zorgleefplan?](#)

En: [Checklist vier domeinen van het zorgleefplan](#)

- 1 Wat weet je al van mijnheer Du Pont?  
Lees de beschrijving van mijnheer Du Pont nog eens goed door. Haal uit deze beschrijving wat voor hem nu belangrijk is. Beschrijf het in de u-vorm: alsof je met hem praat.  
Gebruik vier A4-tjes en schrijf boven elk blaadje één domein. Noteer de punten per domein.

Bijvoorbeeld:

- U heeft veel contact met uw kinderen en kleinkinderen → noteer dit op het blaadje Domein 2 'Participatie';
- U gebruikt medicatie voor uw bloeddruk. U heeft hulp nodig bij het innemen van de medicatie → noteer dit onder Domein 4 'Lichamelijke welbevinden en gezondheidsbescherming';
- Et cetera.

- 2 Wil je nog meer weten?  
Bekijk de checklist van de vier domeinen. Zijn er nog vragen die je aan mijnheer en zijn vrouw wilt stellen? Noteer deze vragen per domein.
- 3 Verwacht je gezondheidsrisico's bij mijnheer Du Pont?  
Als professioneel verzorgende bekijk je bij elke cliënt of er gezondheidsrisico's zijn. Dit doe je in ieder geval bij de kennismaking en bij elke evaluatie. Bovendien houd je bij de verzorging en in het contact met de cliënt je ogen en oren goed open.  
Bekijk de Werkbladen en Poster Risicosignalering. Ga voor elk risico na of mijnheer Du Pont dat risico misschien loopt. Neem de risico's waarvan jij verwacht dat mijnheer Du Pont die loopt op in de beschrijving van de domeinen.

Bijvoorbeeld:

- U kunt de laatste tijd het toilet niet goed vinden. Het is voor u belangrijk dat we u daar regelmatig heen brengen.

#### Tips voor de nabespreking

- Wat hoort in welk domein? Hier moet je je niet al te druk over maken; als het er maar staat.
- Welke gezondheidsrisico's zijn er? Bij welk domein schrijf je die? Lukt het om de risico's in de u-vorm te schrijven?
- Schrijven in de u-vorm: hoe bevalt dat? Gebeurt dat in de praktijk?
- Wil iemand dat wat hij vroeger leuk vond, nu nog steeds doen (bijvoorbeeld zeilen, of fietsen)? Hoe ga je hiermee om?
- Welke vragen uit de checklist van de vier domeinen zijn nog niet beantwoord?
- Is het belangrijk om alle informatie in één gesprek boven tafel te krijgen of mag het langer duren? Houd daarbij in het achterhoofd dat een zorgleefplan na zes weken klaar moet zijn.



### Mijnheer Du Pont **Stap 2c** Wat doe je met jouw observaties?

Naast de informatie van de cliënt zelf en van zijn familie, kom je ook aan belangrijke informatie door te observeren, vooral bij cliënten met dementie is dit extra belangrijk. Sommige observaties zijn relevant voor het zorgleefplan.

Jou vallen een paar zaken op:

- a Als mijnheer terugkomt van een bezoek aan zijn familie heeft hij veel moeite met het feit dat hij moet achterblijven op Rijnhave. Mijnheer Du Pont wordt erg boos en het is lastig om een gevecht bij de deur te voorkomen. Dat is erg jammer, want van de uitstapjes geniet hij zichtbaar, maar het plezier is verdwenen als de familie weer gaat.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- b Je merkt dan mijnheer ontspant als hij bepaalde muziek hoort.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- c Je merkt dat mijnheer Du Pont de laatste tijd nauwelijks eet. Hij speelt alleen wat met het eten op zijn bord.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*
- d Mijnheer heeft bijzondere belangstelling voor een medebewoonster. Hij volgt haar regelmatig over de gangen en wil steeds naast haar zitten. Je merkt dat mevrouw Du Pont dit erg moeilijk vindt.  
*Moet je hier iets mee in het zorgleefplan?*

#### Tips voor de nabespreking

- Jouw expertise als verzorgende is het signaleren van gezondheidsrisico's en het daarnaar handelen. Je doet dat op een manier die aansluit bij de cliënt.
- Alles wat in het zorgleefplan staat, staat er met goedkeuring van de cliënt. Dit betekent dat je met de cliënt en familie overlegt als je iets opneemt in het zorgleefplan.
- Je schrijft in het zorgleefplan zoveel mogelijk in de woorden van de cliënt, zodat de cliënt (als hij het zou begrijpen) zich herkent in de beschrijving.
- Niet alles komt in het zorgleefplan.





## Mijnheer Du Pont **Stap 3** Met de cliënt en familie komen tot afspraken over zorg en ondersteuning

### Doelen

De student

- kan in gesprek met de cliënt komen tot acties en afspraken;
- kan de regie bij de cliënt laten.

### Studietaak

Aan het einde van de vorige stap is duidelijk geworden hoe mijnheer Du Pont wil leven en wat er belangrijk is in zijn leven nu. Dat heb je per domein beschreven.

Bij stap 3 ga je, samen met mijnheer en zijn vrouw, bekijken welke ondersteuning hij nodig heeft, en wie de ondersteuning gaat bieden. Het is de bedoeling dat er op het eind van het gesprek duidelijke afspraken zijn over:

- wat de cliënt zelf doet
- wat zijn familie doet
- wat de vrijwilliger doet
- wat de verzorging doet
- wat andere disciplines doen.

Bespreek ook wanneer je evalueert of het goed loopt.

Een aantal voorbeelden

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1 U bezoekt elk weekend uw vrouw	- Zoon haalt vader op om 11.30 uur en brengt vader	Over 2 weken
	2.1 U fietst regelmatig met de duo-fiets	- Zwager komt dinsdag om 11 uur. - Kleinzoon Barry komt donderdag om 15.30 uur	
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U krijgt uw medicatie volgens schema	- De verzorgende reikt de medicatie aan en blijft bij u tot u ze ingenomen heeft.	1 mnd
	4.2. U kunt de toilet op tijd vinden	- Verzorging biedt elk uur aan met u naar het toilet te lopen. - Verzorgende is alert op onrust vanwege volle blaas.	1 mnd

Let op: de afspraken die je met de cliënt gemaakt hebt, kunnen alleen in overleg met de cliënt en diens familie tot stand komen.

#### Rollenspel: mijnheer Du Pont, zijn vrouw, een CV en een observator

In het zorgleefplan hieronder vind je een aantal wensen of doelen van mijnheer Du Pont. In het rollenspel kom je in overleg met mijnheer Du Pont tot afspraken over die wensen en behoeften. Eén van jullie is de contactverzorgende, één is mijnheer Du Pont, één is de vrouw en één is observator.

#### Enkele tips voor de contactverzorgende:

- Vertel mijnheer Du Pont en zijn vrouw wat het doel van het gesprek is.
- Werk punt voor punt af, vraag bij elk punt goed door op wat belangrijk is voor mijnheer en wat het probleem is dat hij ervaart. Hoe ziet hij de gewenste situatie?
- Bedenk van tevoren welke mogelijkheden jij als verzorgende ziet. Liefst meerdere mogelijkheden per zorgvraag. Als mijnheer Du Pont en zijn vrouw zich bescheiden opstellen kun je wat suggesties doen. Laat de keuze echter zo veel mogelijk aan mijnheer en zijn vrouw zelf over.
- Rond het gesprek goed af! Maak een afspraak voor de evaluatie.

### Enkele tips voor mevrouw Du Pont:

Je kunt je opstellen als een actieve assertieve cliënt en vrouw, maar je kunt ook heel bescheiden zijn. Beide zijn interessant, want de contactverzorgende moet met beide leren omgaan. Kies één van beide, in de volgende ronde kiest een ander duo de andere rol.

Observator: Wat kan je als verzorgende doen om de regie zoveel mogelijk bij de cliënt en zijn vrouw te houden? Noem ten minste drie aandachtspunten.

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie
<b>Domein 1</b> Woon- en leefomstandigheden	1.1. Als u terugkomt van bezoek aan familie wilt u zich snel weer thuis voelen.	-	
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U kunt met uw zoon naar de zeilclub.	-	
<b>Domein 3</b> Mentaal welbevinden	3.1 U hebt regelmatig mensen om u heen	-	
<b>Domein 4</b> Lichamelijk Welbevinden	4.1 U eet met smaak uw eten op.	-	

### Tips voor de nabespreking

- Vergelijk tot welke acties de studenten gekomen zijn. Hoe komt het dat er verschillen zijn? Bestaat er een juiste oplossing?
- Zou je het zorgleefplan ook kunnen maken zonder dat je met de cliënt en diens vrouw spreekt? Waarom wel, waarom niet?
- Wat kan je als verzorgende doen om de regie bij de cliënt en zijn vrouw te houden?  
Inventariseer dit op flap, per gespreksfase:
- Wat is belangrijk om te zeggen bij de inleiding op het gesprek?
- Hoe bespreek je de wensen van de cliënt?
- Wat bespreek je bij de afronding?

Doe eventueel zelf voor hoe het gesprek gevoerd kan worden.



## Mijnheer Du Pont **Stap 4** De zorg en ondersteuning uitvoeren

### Doelen

De student

- kan beschrijven welke rol zij heeft in het verwezenlijken van de wensen en behoeften van de cliënt;
- leert wat het belang is van het nakomen van afspraken;
- leert dat wensen en behoeften van cliënten kunnen veranderen.

### Studietaak

Met mijnheer Du Pont zijn in het zorgleefplan afspraken gemaakt over de zorg. We gaan kritisch kijken naar hoe deze afspraken kunnen worden uitgevoerd.

Lees onderstaande voorbeelden en beantwoord de bijbehorende vragen.

Voorbeelden uit het zorgleefplan van mijnheer Du Pont:

Wens/behoefte cliënt	Wens / doel	Actie / afspraak	Evaluatie dd.
<b>Domein 1</b> Woon- en leefsituatie	1.1. U voelt zich thuis in uw kamer	- 's Morgens bij het opstaan Bach muziek opzetten voor mijnheer.	Elk half jaar voor MDO
<b>Domein 2</b> Participatie	2.1. U fietst regelmatig met de duo-fiets	- Zwager komt dinsdag om 11 uur. - Kleinzoon Barry komt donderdag om 15,30 uur	Over 2 weken
<b>Domein 4</b> Lichamelijk welbevinden	4.1. U krijgt uw medicatie volgens schema	- De verzorgende reikt de medicatie aan en blijft bij u tot u ze ingenomen heeft.	Evaluatiedatum in overleg met specialist ouderen' geneeskunde
	4.2. U kunt de toilet op tijd vinden	- Verzorging biedt elk uur aan met u naar het toilet te lopen.	1 mnd

\*CV=contactverzorgende

\*\* AB-er =activiteitenbegeleider

Bespreek met elkaar de volgende situatie.

### Jouw rol als verzorgende

#### Domein 2:

Stel dat de Activiteitenbegeleider zegt: half vier is te laat om te gaan fietsen. Mijnheer komt dan te laat terug voor de broodmaaltijd en ik ben er ook niet meer om de fiets in de garage te zetten. Ik heb dat tegen kleinzoon Barry gezegd en gezegd dat hij een kopje koffie met mijnheer kon gaan drinken in het restaurant.

- 1 Wat gaat hier mis?
- 2 Waarom is het belangrijk met het hele team betrouwbaar te zijn voor cliënten?

- 3 Wat is dat precies betrouwbaar?
- 4 Hoe kun jij als verzorgende zorgen dat het beter loopt? Dat er beter tege moet wordt gekomen aan de wensen van mijnheer Du Pont?

### Doen wat afgesproken is

#### Domein 4:

Stel je collega verzorgende heeft Mijnheer Du Pont incontinentiemateriaal aangedaan. Dat is een stuk makkelijker namelijk.

- Wat is jouw rol als verzorgende?
- Hoe kun jij mijnheer Du Pont ondersteunen in het zelfstandig naar de toilet blijven gaan?

### Blijven signaleren, roest niet vast!

#### Domein 1:

Stel dat mijnheer Du Pont nu zo'n vijf jaar in Rijnhave woont. In het zorgleefplan staat al vijf jaar: Mijnheer luistert graag naar muziek van Bach. Als je op zijn kamer komt, zet je altijd de Bach-cd op. Je merkt echter dat hij steeds onrustiger wordt van de muziek, vooral als je hem tegelijkertijd wilt helpen met wassen en aankleden.

- Wat is hier aan de hand?
- Wat leer je uit deze casus?
- Wat kun je doen om dit te voorkomen?

### Tips voor de nabespreking

- Ondersteunen van de kwaliteit van leven van de cliënt doe je samen met het netwerk (familie, vrienden) van de cliënt.
- Vraag de studenten naar voorbeelden waarbij ze ondersteuning op het gebied van participatie hebben geregeld voor een cliënt? Hoe zijn ze te werk gegaan? Dit kunnen bij beginnende studenten ook voorbeelden zijn waar ze zelf geen actieve rol in hebben gespeeld maar waarin ervaren collega-verzorgenden een rol speelden.
- Vraag naar voorbeelden waar familie en/of vrijwilligers ervoor zorgen dat een cliënt een prettiger leven heeft. Wat is de rol van de verzorgende in dat voorbeeld?
- Het gaat er vooral om goed te horen en te zien welke wensen en behoeften de cliënt heeft. Als verzorgende heb je vooral een rol in het regelen, faciliteren maar niet altijd in het uitvoeren.

- Doen wat afgesproken is, is erg belangrijk. Het niet nakomen van afspraken veroorzaakt veel onrust en onvrede bij de cliënt.
- Wensen en behoeften van cliënten veranderen. Blijf evalueren!



## Mijnheer Du Pont **Stap 5** Evalueren met de cliënt en de familie en het zorgleefplan bijstellen

### Doelen

De student

- kan uitleggen waarvoor een evaluatiegesprek bedoeld is: nagaan of de cliënt ondersteund wordt te leven zoals hij of zij dat prettig vindt.
- kan evalueren met een cliënt en familie.

### Benodigde informatie

- [Hoe werk je met een zorgleefplan?](#)
- [Protocol Evaluatie zorgleefplan](#)

### Studietaak

Mijnheer Du Pont woont nu een half jaar in het verzorgings-/verpleeghuis. Je gaat met hem het zorgleefplan evalueren en eventueel bijstellen.

Lees eerst [het protocol Evaluatie zorgleefplan](#) aandachtig door.

### Rollenspel: uitnodigen voor de evaluatie

Rollen:

- Verzorgende
- Mijnheer Du Pont
- Mevrouw Du Pont

Inhoud:

De verzorgende nodigt mijnheer en mevrouw Du Pont uit voor een evaluatiegesprek. Daarbij legt de verzorgende duidelijk uit:

- wat het doel van het gesprek is;
- hoe mijnheer en mevrouw zich kunnen voorbereiden op het gesprek.

## Rollenspel: het evaluatiegesprek

Rollen:

- Verzorgende
- Mijnheer Du Pont
- Zijn vrouw

Inhoud:

Voer het gesprek zoals aangegeven in het protocol.

Vorbereiding:

Mevrouw Du Pont heeft met mijnheer Du Pont gesproken over zijn leven in Rijnhave. Zij zou graag de volgende zaken bespreken:

- Zwager en kleinzoon vinden regelmatig medicijnen op de kamer van mijnheer. Er was toch afgesproken dat de verzorgenden goed zouden opletten bij het innemen?
- Mevrouw gaat binnenkort twee weken op vakantie met een nicht. Zij voelt zich schuldig dat ze dan twee weken niet komt. (Ze komt dagelijks). Zal mijnheer niks tekort komen? Hoe moet het met zijn dagelijkse ommetje?

Verzorgende: je hebt nagedacht wat jij zou willen bespreken en je hebt collega's geraadpleegd. Je wilt graag het volgende bespreken:

- Je merkt dat mijnheer minder eetlust heeft. Je hebt mijnheer gewogen, hij is 3 kilo afgevallen. Je gaat de specialist ouderengeneeskunde om raad vragen. Je wil ook graag nog eens horen wat mijnheer altijd graag at.

## Tips voor de nabespreking

### Uitnodigen

- Let erop dat de uitleg over het doel van de evaluatie klopt: "Slaagt u erin te leven zoals u dat prettig vindt? Ondersteunen we u daarbij goed, of kan het beter?"
- Worden mevrouw en mijnheer uitgenodigd om zich voor te bereiden op het gesprek?
- Wordt gecheckt of mijnheer begrijpt waar het om gaat?
- Discussie: wel of geen familie erbij? Wat vind jij?

### Evaluatiegesprek

- Let op de inleiding: wordt het doel van het gesprek goed verteld?
- Heeft de verzorgende de leiding over het gesprek?
- Krijgen mevrouw en mijnheer de ruimte om zijn punten in te brengen?



- Luistert de verzorgende echt? Vraagt zij door? Vat zij samen (“ik hoor u zeggen dat...”)?
- Krijgt de cliënt te tijd om na te denken? Mag de cliënt zelf beslissen?
- Worden de afspraken samengevat aan het einde van het gesprek?

Het is heel leerzaam om het gesprek een keer voor te doen als docent. Dan krijgen de studenten een voorbeeld van de juiste toon.

## 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](http://www.zorgvoorbeter.nl) en [www.kennispleingehandicaptensector.nl](http://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](mailto:info@vilans.nl) of kijk op [www.vilans.nl](http://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](mailto:info@trimbos.nl), telefoon (030) 297 11 00 of kijk op [www.trimbos.nl](http://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](http://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, (030) 291 90 50 of [info@zorgleefplanwijzer.nl](mailto: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](http://www.calibris.nl) of neem contact op via (030) 750 78 88 of [frontdesk@calibris.nl](mailto:frontdesk@calibris.nl)

## Colofon

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

**Tekst:** Anne Marie Vaalburg, V&VN

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](mailto:info@vilans.nl) of (030) 789 23 00.

De kennisbundels kunnen gratis worden gedownload via [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl), [www.ggzkennisplein.nl](http://www.ggzkennisplein.nl), [www.kennispleingehandicaptensector.nl](http://www.kennispleingehandicaptensector.nl), [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl), [www.trimbos.nl](http://www.trimbos.nl), [www.venvn.nl](http://www.venvn.nl) en [www.calibris.nl](http://www.calibris.nl).