

## Een cliëntvriendelijk ondersteuningsplan Verhalen uit de praktijk

Hoe ziet een cliëntvriendelijk ondersteuningsplan er in de praktijk uit? Hoe kom je tot een cliëntvriendelijke aanpak van het ondersteuningsplan? Daarvoor zijn ervaringen opgetekend van cliënten, familieleden en zorgverleners van een zestal zorginstellingen die hier volop mee aan de slag zijn gegaan.



# Best-practice Zuidwester

## OVER DE ZORGINSTELLING

Zuidwester is voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel of stoornis in het autismespectrum. Zij bieden ondersteuning in Zuid-Holland, Zeeland en West-Brabant, vanuit de woningen van Zuidwester of gewoon bij cliënten thuis via het merk Eigenz.

Zuidwester stimuleert de mogelijkheden van ieder mens. Het erkennen van gelijkwaardigheid is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

De interactie tussen cliënten en medewerkers vergroot de kwaliteit van elkaars bestaan.

De betrokkenheid, rol en positie van familie en het persoonlijk netwerk van de cliënt, in en met de samenleving, vormen daarbij een belangrijk aspect.

Kernwaarden: eigenheid, gastvrij en samen.

Bron: [www.zuidwester.org](http://www.zuidwester.org)

## DOELGROEP

Er zijn interviews gehouden met 5 cliënten, 2 naasten (een ouder en een curator) en 3 medewerkers van uiteenlopende locaties en woningen. Hun verhalen laten zien wat de aanpak van het ondersteuningsplan van Zuidwester zo cliëntgericht maakt.

## KEUZES ONDERSTEUNINGSPLAN

- Het ondersteuningsplan bij Zuidwester heet Mijn Plan. Hierbij kan een toolkit met allerlei materiaal gebruikt worden, zoals de zoals het goede-dag-slechte-dag-formulier, maar ook kaartjes met vragen en een 'wensboom'.
- Begeleiders worden geschoold in het gebruik van Mijn Plan. In de training komen de onderwerpen op de placemat aan bod. Zie: [www.kennispleingehandicaptensector.nl/Ondersteuningsplan/werken\\_met\\_mijn\\_plan\\_format\\_Placemat.pdf](http://www.kennispleingehandicaptensector.nl/Ondersteuningsplan/werken_met_mijn_plan_format_Placemat.pdf)
- Het start met Dit vind ik ervan! met verschillende niveaus die ingezet kunnen worden afhankelijk van de beperkingen van de cliënt: Ik vertel, ik zie en vertel, ik toon. Middels een dialoog met de cliënt en/of zijn netwerk wordt in kaart gebracht: wat is belangrijk voor cliënt en hoe kan de zorg- en dienstverlening hierop aansluiten? De cliënt is leidend.
- Mijn Plan kan te allen tijde worden bijgesteld, een doorlopend proces.
- Zuidwester maakt gebruik van Curaweb. Alleen professionals hebben daar inzicht in het plan. Er wordt gestart met het gefaseerd beschikbaar stellen aan cliënten en verwanten.

## LEESWIJZER

Om te bekijken hoe cliëntgericht Zuidwester het ondersteuningsplan aanpakt letten we op vier criteria:

- Welke vragen staan centraal in het plan? En hoe zien de voorbereidende gesprekken er uit?
- Is er sprake van een actieve inbreng van en regie bij de cliënt?
- Is sprake van een gezamenlijk werken in de driehoek? Wat is de rol van de familie en de andere naasten? En wat is de rol van de zorgverleners?
- Hoe zien formulering en vormgeving van het plan er uit?

# criterium 1

"IK KON VERTELLEN WAAR IK MEE ZAT EN WAT IK ANDERS WILDE. DAT HEEFT DE BEGELEIDING OPGESCHREVEN EN IN HET PLAN GEZET. IK WILDE GAAN VERHUIZEN EN DAT IS GEBEURD. NU HEB IK MINDER BEGELEIDING, GEEN 24-UURS ZORG MEER."

## CLIËNT

- Vooraf vult de begeleider samen met de cliënt Dit vind ik ervan! in. Als de cliënt met een bepaald onderwerp iets wil, wordt daar een doel uit geformuleerd
- De cliënt bepaalt zelf met wie hij de voorbereiding doet. Zo betreft één persoon zijn zus erbij. Een andere cliënt bereidt het zelfstandig heel goed voor. De onderwerpen die in zijn plan staan heeft hij zelf bedacht en uitgewerkt middels een Mindmap, die hij zelf maakt op de computer.
- Cliënten hebben het gevoel invloed te hebben op het gesprek en wat de afspraken gaan worden.

## NAASTE

- Naasten krijgen Mijn Plan voorafgaand aan het gesprek toegestuurd
- Vooraf wordt niet gevraagd wat zij in willen brengen
- In het Plan staan wensen of doelen van de cliënt. Soms vinden naasten dit lastig als naar hun idee dingen niet haalbaar zijn in de praktijk. Daarover wordt dan de dialoog gevoerd in de driehoek cliënt, verwant en medewerker.
- Naasten voelen zich verantwoordelijk voor de inhoud en afspraken in Mijn Plan
- Hoeveel invloed men ervaart in het gesprek en op de afspraken wisselt. De één weinig, doordat vooral naar wensen van de cliënt wordt gekeken. De ander wel invloed op de inhoud, maar houdt de uitvoering in de gaten.

## Inhoud plan en voorbereidende gesprekken

"VOOR EEN CLIËNTE DIE NIET GOED KAN COMMUNICEREN HEBBEN MOEDER EN IK HAAR WENSEN OP HAAR KAMER OPGEHANGEN. DAARVOOR HEBBEN WE EEN WENSKAART GEBRUIKT IN DE VORM VAN WINNIE DE POEH."

## BEGELEIDER

"IK LEES HET PLAN GOED DOOR EN DAN GAAN WE IN GESPREK. WIJ ZIJN VERANTWOORDELIJK VOOR ONZE DOCHTER. WE MOETEN DUS WEL DE VINGER AAN DE POLS HOUDEN, WANT HET GAAT OVER ZOVEEL SCHIJVEN."

- Begeleiders stemmen hun aanpak op de cliënt af.
- Sommige cliënten vinden het materiaal uit de doos van Dit Vind Ik Ervan! te kinderachtig. Dan wordt alleen de vragenlijst afgenomen.
- Bij cliënten die moeite hebben met communiceren, wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van tekeningen, een spelvorm of de wensboom.
- Het voorbereidende gesprek vindt vaak tijdens dagelijkse activiteiten plaats, verspreid over meerdere dagen.
- De cliënt bepaalt de onderwerpen van het gesprek, maar begeleiders letten wel op dat ook belangrijke zaken besproken worden, die bij de cliënt zelf niet zo op de voorgrond staan. De uiteindelijke regie ligt bij de cliënt.

# Criterion 2

"WAT MAAKT DAT IK BLIJ WORD VAN MIJN ONDERSTEUNINGSPLAN IS DAT IK MEER ZELFSTANDIG BEN EN MEER CONSEQUENTIES HEB. DAT IK ZELF MAG KIEZEN WAT IK WIL. ALS IK DAN IETS VERKEERD DOE, DAN KRIJG IK DE CONSEQUENTIES ZELF."

## CLIËNT

- Cliënten hebben duidelijk het gevoel dat ze hun wensen en doelen in kunnen brengen.
- Cliënten en begeleiders werken samen aan het ondersteuningsplan, bijvoorbeeld door samen achter de computer te zitten
- De inhoud van het plan bepaalt de cliënt meestal in overleg met familie en begeleiding
- Cliënten zijn blij met het ondersteuningsplan. Het is echt van henzelf, doordat zij er zelf aan meewerken en zelf bepalen welke doelen erin komen.

## NAASTE

- De wensen van de cliënt staan centraal. Niet altijd zijn deze in overeenstemming met wat naasten belangrijk vinden.
- Naasten zien het als hun rol om erop toe te zien dat doelen en afspraken die in het plan komen te staan zorgen voor een goed leven van de cliënt.
- Naar de begeleiding toe zien zij het als hun taak alert te zijn dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat de kwaliteit van leven van hun familielid bewaakt wordt.

Actieve inbreng van en regie bij cliënt

"HET START MET 'WIE BEN IK, DIT IS BELANGRIJK OM OVER MIJ TE WETEN'. DOOR DIT ONDERDEEL ERVAART DE CLIËNT HET PLAN OOK ECHT ALS VAN HEM."

## BEGELEIDER

- De rol die de cliënt heeft bij het plan hangt af van zijn communicatieniveau. Sommige cliënten hebben een leidende rol. Zij bepalen waar afspraken over gemaakt worden. Bij cliënten die moeilijk kunnen communiceren probeert men wensen boven tafel te krijgen middels bijvoorbeeld de wensboom.
- Het belangrijkste is dat cliënten zich gezien en gehoord voelen
- Het plan gaat over het hier en nu. Het is nu klein gehouden. Dat is ook voor ouders fijn.
- De rode lijn die er in Mijn Plan gevolgd wordt bepaalt wat er in het plan komt te staan. Het uiteindelijke ondersteuningsplan waar alle doelen en afspraken samen komen wordt in gezamenlijkheid (in het MDO) afgestemd.

"ONZE DOCHTER HEEFT LAST VAN HAAR DARMEN. ER WERD WEL EEN LIJST BIJGEHOUDEN OVER HET TOILETBEZOEK, MAAR VERDER WERD ER WEINIG MEE GEDAAN. OP MIJN VERZOEK IS ER TOEN EEN BIJEENKOMST BELEGD MET ONS EN DE LEIDINGGEVENDEN. NU IS HET GOED OPGEPAKT."

# Criterion 3

"MIJN ZUS REGEL MIJN FINANCIËLE ZAKEN, ZODAT IK EEN GOED LEVEN KAN HEBBEN. MIJN ZUS EN IK HEBBEN DEZELFDE KARAKTERS. SOMS GEEFT DAT WRIJVING, MAAR WE DENKEN HETZELFDE. SOMS HOUD IK BEGELEIDERS ERBUITEN, DAN WIL IK DAT ALLEEN MIJN ZUS HET WEEET."

## CLIËNT

- Cliënten stellen samen met naasten (familie of vertegenwoordiger) en de begeleider het ondersteuningsplan op. Soms zijn ook de orthopedagoog of mensen van werk/dagbesteding erbij betrokken.
- Met sommige cliënten praten begeleiders tussendoor over doelen en afspraken. Soms gebeurt dit op initiatief van de cliënt zelf.
- Begeleiders luisteren goed, stellen goede vragen en denken mee over wat goed zou zijn voor hen. De uiteindelijke beslissing over wat er in het plan komt en hoe de aanpak is wordt aan de cliënt gelaten.
- Als cliënten het willen worden naasten betrokken bij het ondersteuningsplan.

## NAASTE

- Er komt alleen iets in het verslag te staan als dat ook aan de orde is geweest, bijvoorbeeld dat een cliënt fysiotherapie heeft gehad. Voorheen was het elk jaar een standaardverhaal.
- Tussendoor wordt er alleen over doelen en afspraken gepraat als naasten het initiatief nemen.
- Men vindt het belangrijk dat er in de driehoek samengewerkt wordt en dat er samen beslissingen worden genomen.
- Als het gaat om het ondersteuningsplan vinden naasten het belangrijk dat begeleiders goed kunnen observeren, cliënten kunnen aanvoelen, cliënten ook durven confronteren met dingen die niet kunnen, en met familie kunnen communiceren.

Gezamenlijk werken in de driehoek - rol familie en begeleiders

"ALS ROL VAN DE FAMILIE ZIE IK: VERTELLEN WAT VOOR DE CLIËNT BELANGRIJK IS, EN DINGEN OP TAFEL BRENGEN DIE DE CLIËNT ZELF NIET DURFT TE VERTELLEN. OOK KUNNEN ZIJ ONDERSTEUNEND NAAR HUN FAMILIELID TOE ZIJN."

"COMMUNICATIE MET VERWANTEN IS BELANGRIJK. NIET OMDAT HET MOET, MAAR OMDAT JE IETS MOOIS VOOR DE CLIËNT WILT."

## BEGELEIDER

- Het ondersteuningsplan wordt een aantal keren per jaar geëvalueerd. Bij mensen met een hogere indicatie vaker dan bij mensen met een lagere indicatie.
- Tussendoor wordt er met betrokkenen regelmatig over de doelen en afspraken gepraat. Vaak niet officieel, maar in de wandelgangen.
- Een grote vooruitgang is dat Mijn Plan te allen tijde kan worden bijgesteld. Het is een doorlopend proces. Dit wordt met de betrokkenen besproken.
- Begeleiders vinden dat door Mijn Plan heel duidelijk is welke hulp of begeleiding de cliënt en zijn familie kunnen verwachten. Bij afspraken staat duidelijk wie het doet en wanneer.

# Criterion 4

"IK BEN TEVREDEN MET MIJN PLAN. HET IS VEEL KLEINER EN DUIDELIJKER NU. DOELGERICHT. WERKT MOTIVEREND. ZEKER VOOR ONZEKERE MENSEN IS DE DREMPEL LAGER."

## CLIËNT

- Cliënten hebben een afschrift van hun ondersteuningsplan. Een enkeling kan met een gebruikersnaam en wachtwoord bij de digitale versie van het plan. Men kan hier echter niet in werken. Anderen hebben via de begeleiding toegang tot de digitale versie.
- Cliënten hebben invloed op wat er in het plan komt te staan, maar niet op hoe het plan eruitziet.
- De zorgmanager, begeleiders en andere professionals die met de cliënt te maken hebben en de cliënt zelf (vaak samen met begeleiding) kunnen in Mijn Plan kijken. Dit is door de organisatie bepaald.
- Mijn Plan is in begrijpelijke taal opgesteld.

"OM ALS BEGELEIDER GOED UIT DE VOETEN TE KUNNEN MET MIJN PLAN IS EEN CURSUS ECHT WEL EEN RANDVOORWAARDE."

## NAASTE

- Naasten krijgen een afschrift van het ondersteuningsplan.
- Via de begeleiding kan men punten aan Mijn Plan toe laten voegen.
- Men vindt Mijn Plan goed te begrijpen en toegankelijk.

## Formulering en vormgeving plan

## BEGELEIDER

- Het ondersteuningsplan is een stuk begrijpelijker geworden voor cliënt en naasten sinds de invoering van Mijn Plan.
- Het ondersteuningsplan staat volgens een vast format in Curaweb. Cliënten kunnen wel hun eigen doelen met hun Pb-er vormgeven op basis van de toolkit. Dit levert soms een wens-trein of een wens-vaas met bloemen op.
- Er kan geen beeldmateriaal aan Mijn Plan toegevoegd worden. Alleen geschreven tekst. Dit is vooral voor cliënten met een laag communicatieniveau een nadeel.
- Alle professionals van Zuidwester kunnen bij het plan. Begeleiders van woning en dagbesteding, AVG arts en gedragskundige.

"WAT IK NODIG HEB IS DAT DE AFSPRAKEN VOOR MIJ DUIDELIJK OP PAPIER STAAN. DAN KAN IK DAAR LATER OP TERUG KOMEN NAAR DE BEGELEIDING TOE."