

Informatieblad voor zorglandbouwsector over "de cliënt staat centraal"

"De cliënt staat centraal" is een uitspraak die we breed in de maatschappij tegen komen. Soms iets anders verwoordt; bijvoorbeeld "klant is koning", maar altijd met hetzelfde uitgangspunt, immers de klant bepaalt het bestaansrecht van een onderneming. In de zorg, en dus ook op de zorgboerderij is dit niet anders. De mate waarin de cliënt zich "koning" voelt bepaalt hoe graag hij of zij op uw zorgboerderij komt.

Met dit informatieblad krijgt u als zorgboer(in) inzichten en handreikingen om de cliënt op uw zorgboerderij centraal te stellen. Deze kennis kunt u gebruiken om uw dienstverlening en daarmee uw kwaliteit van zorg te verbeteren.

Allereerst komt aan bod hoe er naar de cliënt gekeken werd in het recente verleden. Er heeft namelijk een verschuiving plaatsgevonden van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg. Het binnen de zorg centraal stellen van de cliënt wordt ook wel cliëntgecentreerde zorg genoemd. Vervolgens is beschreven wat dit voor de cliënt betekent en welke dilemma's dit voor u als zorgverlener met zich mee kan brengen. Tevens gaat dit informatieblad in op vaardigheden die van belang zijn en wat de relatie met kwaliteit is.

1. Historisch

In Nederland is sinds 1980 de visie op zorg aan het veranderen. Binnen de zorg was er tot dan toe vooral sprake van een aanbodgestuurde benadering. In de praktijk kwam het er op neer dat het veelal de zorgaanbieders waren die, met de beste bedoelingen, bepaalden welk zorgaanbod het meest geschikt was voor de zorgvrager, de cliënt. Er was weinig sprake van daadwerkelijke beïnvloeding door de cliënt zelf.

In de visie op de zorg kwam het vraaggestuurde aanbod prominenter in beeld. Cliënten moesten meer zelf kunnen bepalen en de regie voeren in welke zorg zij voor hun problematiek wensten.

De modernisering van de AWBZ rond de eeuwwisseling, beoogde een bijdrage te leveren aan de eigen keuzemogelijkheden van de cliënt. Hierdoor veranderde niet alleen de competenties (vaardigheden) van de zorgverlener, maar ook de positie van de cliënten. De cliënt zou niet langer 'onderwerp van zorg' zijn, maar moest fungeren als klant of zorgconsument die door zijn voorkeuren en keuzen sturing zou geven aan de inrichting van de zorg.

2. Cliëntgecentreerde zorg

Vraaggerichte of vraaggestuurde zorg wordt in de praktijk ook wel cliëntgecentreerde zorg genoemd. Niet de zorgverlener, niet het zorgaanbod, niet de zorginstelling, niet de zorgvraag, maar de cliënt staat centraal.

Het perspectief van de cliënt

Bekeken vanuit de cliënt is cliëntgecentreerde zorg overeenstemming tussen de door de cliënt gewenste en de door de zorgverlener mogelijk gemaakte participatie in de zorg.



Participatie is niet alleen zelf doen (uitvoeren), maar ook mee besluiten nemen over de zorg en mee regie voeren over de zorg. Belangrijk daarbij is erkenning van datgene wat de cliënt belangrijk vindt in het leven. Het geeft de cliënt en zijn naasten de overtuiging dat zijn vraag door de professional (zorgboer(in)) gehoord en gerespecteerd wordt.

Waarden waarvoor cliënten erkenning vragen zijn; uniciteit, totaliteit, continuïteit van leven, rechtvaardigheid en autonomie.

- Uniciteit betekent hier: gezien worden als individu, met een eigen levensverhaal, eigen opvattingen, culturele achtergrond en grenzen en met individuele wensen en behoeften.
- Totaliteit wil zeggen: gezien worden als een integrale mens. De cliënt wil niet behandeld worden als slechts een ziek lichaam of iemand met een aandoening, maar als een persoon met alles erop en eraan: een verleden, een toekomst, ambities, overtuigingen en verlangens, een lichaam met behoeften, intelligentie en een sociale omgeving.
- Continuïteit van leven gaat vooral over het leven leiden zoals de cliënt dat zelf wil, met zijn eigen gewoonten, zonder dat de zorgverlening daarbij een stok tussen de spaken steekt.
- Rechtvaardigheid betekent recht hebben op benodigde zorg, in plaats van zorg zien als een gunst. Het betekent ook dat mensen die er niet om kunnen of willen vragen toch de zorg krijgen die nodig is.
- Autonomie betekent zelfbeschikking, en de mogelijkheid hebben om jezelf te zijn.

Het perspectief van de zorgverlener

Het blijkt niet zo eenvoudig om cliëntgecentreerde zorg te bieden, en daarmee tegemoet te komen aan de waarden en wensen van de cliënt. Zorgverleners ervaren namelijk diverse andere rollen en verantwoordelijkheden die hiermee botsen. Je bent bijvoorbeeld een kritische professional; je wilt eenvoudigweg het beste bieden dat voorhanden is. Of je voelt je verantwoordelijk voor het bevorderen van de participatie van de cliënt, het bevorderen van zijn onafhankelijkheid, je wilt cliënten stimuleren die niet gemotiveerd zijn voor zorg. Daarnaast ben je als zorgboer ook ondernemer, wil je efficiënt werken, de 'productie' halen en loyaal zijn aan de cliënt.

Er is geen sprake van een blauwdruk; cliënten verschillen nogal wat betreft de gewenste participatie. De ene cliënt wil vooral zelf regie voeren over het zorgproces, terwijl een ander liever wil dat de zorgboer de besluiten neemt, en een derde liefst alles wil overleggen. Vele factoren zijn van invloed op de door de cliënt gewenste participatie, zoals de eigen kennis en vaardigheid van de cliënt, zijn beschikbare energie, zijn financiële situatie, zijn persoonlijkheid, voorkeuren en opvattingen over zorg, de aard van de zorgvraag, de leeftijd en ervaringen met zorg in het verleden. Ook de eigen competenties van de zorgverlener en die van de cliënt zijn van invloed.



3. Competenties

Cliëntgecentreerde zorg is niet zomaar even te doen. Hiervoor heb je als zorgboer(in) bepaalde competenties nodig. Een competentie is een set aan vaardigheden om de functie goed uit te kunnen voeren. Daarnaast is het belangrijk om deze vaardigheden op het juiste moment en op een goede manier in te zetten.

De zorgboer en begeleiders op een zorgboerderij hebben, soms afhankelijk van hun opleiding en positie in een organisatie, verschillende professionele rollen: zorgverlener, regisseur, ondernemer, coach en beroepsbeoefenaar. De voor cliëntgecentreerde zorg vereiste competenties hebben vooral betrekking op de rol van zorgverlener. Een drietal competenties komen hierin naar voren.

- *Zorgproces in dialoog*
- *Ondersteunen van cliëntparticipatie*
- *Omgaan met spanningsvelden*

Zorgproces in dialoog

Bij de competentie 'zorgproces in dialoog' gaat het om het samenwerken met de cliënt. In de daadwerkelijke zorg komt deze competentie tot uiting in gedrag als:

- De cliënt ondersteunen bij het stellen van zorgvragen en checken of zorgverlener en cliënt elkaar begrijpen.
- Samen met de cliënt besluiten over het tijdstip waarop de zorg zal worden verleend.
- Persoonlijke wensen en voorkeuren van de cliënt serieus nemen. De keuzes van de cliënt respecteren, ook als je het daar niet mee eens bent.

Ondersteunen van cliëntparticipatie

Bij het ondersteunen van cliëntparticipatie ben je eigenlijk ontwikkelaar van de competenties van de cliënt. Je ondersteunt het participeren in het zorgproces, en je motiveert de cliënt daartoe. Concreet gedrag dat bij deze competentie hoort is bijvoorbeeld:

- De cliënt stimuleren om eigen kennis en ervaring in te brengen.
- De cliënt aanmoedigen om actief sturing te geven aan het zorgproces en beslissingen te nemen over (dagelijkse) zorgactiviteiten.
- De cliënt stimuleren om zelf de zorg te regelen en te organiseren.
- De cliënt ondersteunen en complimenteren bij zijn initiatieven.

Omgaan met spanningsvelden

Het omgaan met de spanningsvelden bij cliëntgecentreerde zorg is een dagelijkse aangelegenheid. Bij deze competentie hoort professioneel gedrag als:

- De cliënt duidelijkheid geven over organisatorische en persoonlijke mogelijkheden en beperkingen.
- Anticiperen op toekomstige problemen.
- Als je tegen grenzen aanloopt actief zoeken naar alternatieve mogelijkheden om aan de zorgvraag van de cliënt tegemoet te komen.
- De cliënt wijzen op de risico's en gevolgen van zijn keuze.
- Zorgen voor de randvoorwaarden in de organisatie, die de ondersteuning van de eigen regie van de cliënt ondersteunen.
- Openstaan voor kritiek van de cliënt, medewerkers en van collega's.
- Vragen om feedback.
- Kritisch reflecteren op het eigen gedrag en op het gedrag van anderen.

4. Kwaliteit

Het gegeven dat cliënten binnen de zorg een participerende positie hebben, komt in allerlei kwaliteitssystemen terug. Cliënten bewust op een adequate manier laten participeren in het zorgproces wordt dus als kwaliteit gezien.

Veel zorgboerderijen werken met het Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen. In dit kwaliteitssysteem wordt verwacht dat de tevredenheid van cliënten periodiek gemeten wordt en dus bijdraagt aan kwaliteitsverbetering van het zorgaanbod.

Ook is er het HKZ opstapcertificaat voor zorgboerderijen;

- van de zorgboer wordt verwacht dat deze nadenkt over bejegening van de cliënt en samen met (een vertegenwoordiging van) de cliënt een gedragscode opstelt.
- daarnaast wordt aangegeven dat een passend zorg- en begeleidingsaanbod in samenspraak met de cliënt wordt opgesteld.
- van de zorgboer wordt verwacht dat de ervaringen van de cliënten periodiek gemeten worden. De resultaten hiervan worden besproken met (een vertegenwoordiging van) de cliënten en afgesproken wordt welke punten concreet worden aangepakt, met welk resultaat en op welke termijn. De afspraken worden vastgelegd in een actieplan.

Het werken met een kwaliteitssysteem kan u als ondernemer helpen om naar cliënten en naasten inzichtelijk te maken op welke wijze u de cliënt betreft bij zijn zorg(omgeving) en hoe de cliënt daar zelf invloed op heeft.

5. Tot slot

Met dit informatieblad is de uitspraak “de cliënt staat centraal” wat nader toegelicht en van verschillende kanten bekeken. Samenvattend is te zeggen dat wanneer u als zorgboer(in) zegt “bij mij staat de cliënt centraal” dat;

- de relatie met de cliënt gebaseerd is op gelijkwaardigheid en respect
- de zorgboer de eigenheid van iedere cliënt ziet en respecteert
- de cliënt de inhoud van zijn eigen zorg bepaald op een participatieniveau die recht doet aan zijn mogelijkheden
- de mening en opmerkingen van de cliënt ter harte wordt genomen om de kwaliteit van het zorgaanbod te verfijnen en te verbeteren en de invloed van de cliënt op zijn omgeving te vergroten.

Bedenk als zorgboer(in) welke concrete voorbeelden uit de praktijk u heeft die het bovenstaande onderstrepen. Deze dient u tenslotte wel te kunnen benoemen. Hierbij is gebruik te maken van de in dit informatieblad gegeven achtergronden en algemene voorbeelden. Het gaat vaak om kleine dingen. Cliënten weten het bijzonder te waarderen wanneer er oprecht naar hun mening gevraagd wordt; vragen kan immers nooit kwaad. Dit wordt alleen maar versterkt wanneer cliënten merken dat er ook daadwerkelijk iets mee gebeurt.

Om op deze manier te werken en te zoeken naar verbeterpunten is een proces en geen momentopname. Het zegt iets over de houding en gedrag van u als zorgboer(in) en uw eventuele medewerkers. Het bespreken van dit thema met collega zorgboer(inn)en, bijvoorbeeld in een studiegroep of tijdens een intervisiebijeenkomst draagt bij aan het verscherpen van inzichten en het opdoen van nieuwe ideeën. Het centraal stellen van de cliënt is eveneens aan de orde te brengen op een teamvergadering met de eigen medewerkers. Dit heeft een kwaliteitsverbeterend effect aangezien actuele situaties besproken kunnen worden en waarbij feedback op elkaars handelen bij kan dragen aan verbetering. Daarnaast zijn hiervoor diverse trainingen op het gebied van cliëntparticipatie; een voorbeeld is ‘Opbouwen van een samenwerkingsrelatie’ te vinden op www.rinogroep.nl

Gebruikte bronnen

- *Brief aan de voorzitter van de tweede kamer; "wonen en zorg op maat" 25-01-2001, Staatsecretaris VWS; M. Vliegthart en staatssecretaris VROM J. Remkes*
- *Brochure gebaseerd op het proefschrift van T. Schoot "Clientgecentreerde zorg; Leren balanceren"; Hogeschool Zuid, 2003*
- *Pilot Excellente Zorg 08-10-2009; V&VN/NPCF*
- *Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen*
- *HKZ opstapcertificatieschema Zorgboerderijen*

De volgende adviseurs hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit informatieblad. Zij kunnen u desgewenst nader informeren en adviseren:

*Provincies Zeeland, Brabant en Zuid-Gelderland
Sylvia Sikkema en Gera van Happen van ZLTO Advies
E-mail info@zlto.nl en tel. 0900-235 95 86
www.zlto.nl*



*Provincie Limburg
Carla van Herten van Arvalis
E-mail cvherten@arvalis.nl en tel. 0475-35 57 19
www.arvalis.nl*



*Overige provincies
Derk Pullen van LTO Noord Advies
e-mail dpullen@ltonoordadvies.nl en tel. 0572-32 82 82
www.ltonoordadvies.nl*

