

Realiseren van de visie op zorgcommunicatie

Visie Kenniscentrum

Door het Kenniscentrum Zorgcommunicatie wordt ervan uitgegaan dat de zorgcommunicatie zodanig moet worden ingericht dat er sprake is van begeleiding (onderwijs en/of gezondheidszorg) die voldoet aan de volgende ontwerpeisen:

Resultaatgericht: de begeleiding aan de cliënt en de naastbetrokkenen dient een tevoren gespecificeerd doel.

Vraaggericht: de begeleiding wordt procedureel en inhoudelijk afgestemd op de wensen en de mogelijkheden van de cliënt en de naastbetrokkenen.

Interdisciplinair: de begeleiding die afkomstig is uit verschillende disciplines vormt een samenhangend geheel.

Geïntegreerd: de begeleiding die afkomstig is vanuit verschillende organisaties wordt zowel inhoudelijk als procedureel afgestemd rondom de cliënt en de naastbetrokkenen.

Consequenties voor de organisatie

Wanneer de zorgcommunicatie wordt ingericht volgens deze visie, heeft dat verregaande consequenties. De visie heeft haar weerslag op verschillende aspecten van de organisatie:

1. op de methodiek van de zorgcommunicatie;
2. op de benodigde instrumenten rondom de zorgcommunicatie;
3. op de benodigde deskundigheid van professionals en van cliënt en naastbetrokkenen en
4. op de organisatie van de onderwijs- en gezondheidszorginstelling.

In het vervolg van dit document worden deze aspecten verder uitgewerkt.

Resultaatgericht

Omschrijving

De begeleiding (onderwijs en gezondheidszorg) van de cliënt en de naastbetrokkenen dient een tevoren gespecificeerd doel. Op deze manier worden de inspanningen van naastbetrokkenen en van professionals zo efficiënt mogelijk ingezet.

Consequenties voor de methodiek

- Professionals formuleren samen met cliënt en naastbetrokkenen het beoogde doel van de begeleiding.
- Professionals richten de begeleiding in op het behalen van dit doel.
- Na afloop van de begeleiding bepalen professionals samen met cliënt en naastbetrokkenen in hoeverre het doel is bereikt.
- Professionals evalueren begeleiding en doelstelling.
- Professionals stellen begeleiding en / of doelstelling bij, in overleg met cliënt en naastbetrokkenen.

Consequenties voor de instrumenten

- Overleg met cliënt en naastbetrokkenen over de doelstellingen van de vorige periode.
- Schriftelijke informatie voor cliënt en naastbetrokkenen over de evaluatie van de doelstellingen van de vorige periode.
- Overleg met cliënt en naastbetrokkenen over nieuwe doelstellingen.
- Schriftelijke informatie voor cliënt en naastbetrokkenen over de vastgestelde doelstellingen voor de komende periode.
- 'Naslagwerk' over de inhoud en het verloop van de begeleiding t.b.v. evaluatie.

Consequenties voor de deskundigheid van professionals

Attitude

- De professionals moeten een omslag maken in hun denken van intentioneel naar resultaatgericht. Van wat en hoe we iets willen naar waarom we iets willen gaan doen. Dit uit zich in hun verslaglegging naar het team (alleen over wat we willen bereiken) en hun informatie-inbreng tijdens de bespreking (gericht op het formuleren van doelstellingen). De professionals moeten daarbij leren onderscheid te maken tussen een teamverslag en een disciplineverslag. In een disciplineverslag moeten voldoende aanknopingspunten zitten om de begeleiding te evalueren.

Kennis

- Vakkennis
 - om een goede inschatting te maken van het te behalen resultaat
 - om onderscheid te maken tussen de prioriteit van de verschillende doelen
 - om begeleiding / doelstelling te evalueren en bij te stellen

Vaardigheden

- Expliciteren van evaluatie van begeleiding / doelstelling.
- Expliciteren van de beoogde doelen van de begeleiding.
- Overleggen met cliënt en naastbetrokkenen over doelstellingen.
- Formuleren van doelstellingen volgens SMART / Rumba-eisen.
- Vastleggen begeleiding in disciplineverslag.
- Communiceren doelen naar de andere professionals en de cliënt en de naastbetrokkenen.

Consequenties voor de deskundigheid van cliënt en naastbetrokkenen

Attitude

- Cliënt en naastbetrokkenen moeten mee willen denken over de begeleiding van de afgelopen periode en over de doelstellingen van de verdere begeleiding.

Kennis

- Inzicht in de mogelijkheden van de begeleiding en in de diverse alternatieven met de bijbehorende consequenties.
- Inzicht in het verloop van de begeleiding en de beoogde doelstellingen van de afgelopen periode.

Vaardigheden

- Cliënt en naastbetrokkenen kunnen aangeven of zij een doelstelling al dan niet ondersteunen.

Consequenties voor de organisatie

- Professionals krijgen tijd en gelegenheid om zich nieuwe benodigde vaardigheden eigen te kunnen maken.
- Professionals krijgen tijd om te overleggen met naastbetrokkenen over het beoogde doel.
- Professionals hebben voldoende tijd om doelen te formuleren en te evalueren.
- Professionals krijgen voldoende ruimte om de begeleiding af te stemmen op het beoogde doel.
- De organisatie integreert het evalueren van doelen in haar beleid.
- Resultaatgericht denken komt terug in diverse geledingen van de organisatie.

Vraaggericht

Omschrijving

De begeleiding (onderwijs en gezondheidszorg) wordt procedureel en inhoudelijk afgestemd op de wensen en de mogelijkheden van de cliënt en de naastbetrokkenen.

Consequenties voor de methodiek

(Procedurele afstemming)

- Cliënt en naastbetrokkenen krijgen informatie over de procedure en de diverse mogelijkheden om betrokken te zijn bij de begeleiding.
- Er worden afspraken gemaakt met cliënt en naastbetrokkenen hoe zij betrokken willen zijn bij de begeleiding.
- De afspraken zijn bekend bij cliënt en naastbetrokkenen en bij betrokken professionals.
- Er wordt informatie gegeven over de verwachtingen vanuit de instelling bij deze betrokkenheid.
- Er worden afspraken gemaakt over het bijstellen van deze afspraken.
- Op basis van de gemaakte afspraken worden de cliënt en de naastbetrokkenen betrokken bij de begeleiding.

(Inhoudelijke afstemming; uitgaande van 'volledige' participatie)

- Cliënt, naastbetrokkenen en betrokken professionals krijgen inzicht in de huidige mogelijkheden van de cliënt en de naastbetrokkenen.
- Cliënt en naastbetrokkenen worden gevraagd naar hun wensen / problemen t.a.v. de begeleiding.
- Cliënt en naastbetrokkenen beslissen mee over het kernprobleem, hoofddoelstelling en behandeldoelstellingen.
- Het is duidelijk voor cliënt en naastbetrokkenen welke alternatieven er zijn voor de begeleiding, en welke consequenties de verschillende alternatieven hebben.
- Na afloop van de begeleiding wordt samen met de cliënt en de naastbetrokkenen bekeken in hoeverre de beoogde doelstellingen zijn behaald, welke wensen / problemen er zijn opgelost en welke wensen / problemen er nog opgelost moeten worden.

Consequenties voor de instrumenten

Algemeen: gedifferentieerde contactmomenten met cliënt en naastbetrokkenen. Vorm, frequentie, intensiteit, tijd en participanten worden bepaald n.a.v. de gemaakte procedureafspraken. Verder aan gegeven met een *

(Procedurele afstemming)

- Schriftelijke informatie t.a.v. de procedure en de diverse mogelijkheden om betrokken te zijn bij de begeleiding.
- Overleg* met cliënt en naastbetrokkenen over de wensen t.a.v. de procedure.
- Schriftelijke informatie over de gemaakte afspraken.
- Overleg* met cliënt en naastbetrokkenen wanneer herziening van de procedure nodig is.
- Aanspreekpunt waar cliënt en naastbetrokkenen terecht kunnen met vragen over de procedure.

(Inhoudelijke afstemming)

- Intake* met cliënt en naastbetrokkenen om wensen en behoeften t.a.v. de inhoud van de begeleiding te bepalen (bv. vragenlijst al of niet met (telefonische / directe) ondersteuning van een medewerker of (telefonisch / direct) contact met cliënt en naastbetrokkenen).
- Informatie* rondom huidige mogelijkheden van cliënt en naastbetrokkenen (schriftelijk of mondeling).
- Overleg* met cliënt en naastbetrokkenen rondom afgelopen periode en voorgenomen begeleiding van de cliënt (bv. schriftelijke informatie, meeloopdag, spreekuur met 1 of meer teamleden, gesprek met 1 of meer verschillende disciplines, telefonisch contact).

- Planbespreking* voor vaststellen begeleiding (al of niet in bijzijn van cliënt en naastbetrokkenen).
- Terugkoppeling* rondom vastgestelde begeleiding (schriftelijk of mondeling).

Consequenties voor de deskundigheid van professionals

Attitude

- Professionals moeten in de huid van de cliënt en de naastbetrokkenen willen kruipen, in plaats van vanuit hun eigen huid (=waarden en normen) naar de cliënt en de naastbetrokkenen te kijken. Zij moeten bereid zijn om hun eigen waarden en normen los te laten, en hun begeleiding zodanig in te richten dat zij daarmee tegemoetkomen aan de behoeften van de cliënt en de naastbetrokkenen.

Kennis

- Professionals beschikken over voldoende vakkennis om de begeleiding in te richten op basis van de wensen en behoeften van cliënt en naastbetrokkenen.

Vaardigheden

- Professionals moeten zich bewust zijn van eigen normen.
- Professionals moeten de wensen van de cliënt en de naastbetrokkenen inzake de betrokkenheid en de inhoud van de begeleiding respecteren.
- Professionals moeten de gemaakte afspraken kunnen herzien en openstaan voor nieuwe afspraken.
- Professionals moeten cliënt en naastbetrokkenen duidelijk kunnen maken wat en wanneer er iets van hen verwacht wordt op gebied van de betrokkenheid en de inhoud van de begeleiding.
- Professionals moeten cliënt en naastbetrokkenen voldoende en adequaat informeren opdat zij goede beslissingen kunnen nemen.
- Professionals moeten de vaardigheden hebben om de vragen en behoeften van cliënt en naastbetrokkenen te signaleren en op te roepen. Zonder daarbij hun eigen normen als uitgangspunt te nemen.
- Professionals moeten zich kunnen aanpassen aan de verschillende cliënten en naastbetrokkenen.
- Professionals moeten hun begeleiding kunnen afstemmen op de behoeften van cliënt en naastbetrokkenen.
- Professionals moeten cliënt en naastbetrokkenen kunnen / durven benaderen wanneer zich specifieke vragen voordoen.

Consequenties voor de deskundigheid van cliënt en naastbetrokkenen

Attitude

- Cliënt en naastbetrokkenen moeten bereid zijn na te denken over de manier waarop zij bij de begeleiding betrokken willen worden. Vervolgens verschilt de benodigde attitude per participatieniveau.

Kennis

- Cliënt en naastbetrokkenen hebben voldoende kennis / informatie over de verschillende mogelijkheden en consequenties t.a.v. de procedure en de inhoud van de begeleiding.

Vaardigheden

- Cliënt en naastbetrokkenen moeten weten wat ze willen en dit duidelijk kunnen en durven maken aan de professionals. Bij ieder participatieniveau horen specifieke vaardigheden.

Consequenties voor de organisatie

De organisatie neemt de behoeften van de klant als uitgangspunt bij het structureren van de organisatie en de processen. Dit betekent dat er voldoende mogelijkheden moeten zijn om contact met naastbetrokkenen vorm te geven (gedifferentieerd aanbod) en dat er voldoende flexibiliteit moet

zijn om aan de uiteenlopende behoeften te kunnen voldoen, waarbij de verschillende mogelijkheden voor de cliënt en naastbetrokkenen openblijven.

Interdisciplinair

Omschrijving

Begeleiding (onderwijs en gezondheidszorg) die afkomstig is uit verschillende disciplines tot een samenhangend geheel brengen zodat de begeleiding meer opbrengt dan de begeleiding van de individuele disciplines afzonderlijk. De begeleiding van de verschillende disciplines is in dit geheel gelijkwaardig en vult elkaar aan. Op die manier ontstaat een efficiënte begeleiding waarbij dubbelingen en discrepanties worden voorkomen. Cliënt en naastbetrokkenen ervaren de begeleiding als een geheel.

Consequenties voor de methodiek

- De betrokken professionals en cliënt en naastbetrokkenen krijgen informatie over de voorgenomen begeleiding van de verschillende professionals.
- Er vindt afstemming plaats ten aanzien van de procedure en de inhoud van de voorgenomen begeleiding.
- De vastgestelde begeleiding wordt als een geheel aan cliënt en naastbetrokkenen gebracht.
- De afspraken zijn bekend bij cliënt, naastbetrokkenen en betrokken professionals.
- De betrokken professionals richten hun begeleiding in op basis van de gemaakte afspraken.
- Gedurende het verloop van de begeleiding wordt bekeken of de afspraken worden nagekomen.
- Gedurende de begeleiding zijn er mogelijkheden om afspraken bij te stellen.

Consequenties voor de instrumenten

- Schriftelijke informatie over de voorgenomen begeleiding van de verschillende individuele professionals voor betrokken professionals (in een geheel).
- Informatie* over de voorgenomen begeleiding van de verschillende individuele professionals voor cliënt en naastbetrokkenen (schriftelijk of mondeling).
- Aanspreekpunt waar cliënt en naastbetrokkenen terecht kunnen met vragen over de procedure of inhoud van de begeleiding.
- Planbespreking* om afstemming te realiseren (al of niet in bijzijn van cliënt en naastbetrokkenen).
- Schriftelijke informatie over de gemaakte afspraken.
- Tussentijdse schriftelijke / mondelinge informatie over verloop van de begeleiding tussen betrokken professionals.
- Potentiële contactmomenten om afstemming gedurende verloop van de begeleiding bij te stellen.

Consequenties voor de deskundigheid van professionals

Attitude

- Professionals moeten openstaan voor de deskundigheden en mogelijkheden die de andere disciplines en professionals kunnen bieden aan de cliënt en de naastbetrokkenen en hun eigen inbreng afwegen tegen de potentiële inbreng van de anderen.

Kennis

- Professionals beschikken over voldoende vakkennis op hun eigen vakgebied, en hebben daarnaast inzicht in de mogelijkheden van andere disciplines.

Vaardigheden

- Professionals hebben inzicht in de informatie die aangeleverd moet worden aan de andere professionals en aan cliënt en naastbetrokkenen om afstemming te kunnen realiseren.
- Professionals kunnen aan andere professionals en aan cliënt en naastbetrokkenen duidelijk maken hoe de voorgenomen begeleiding er uitziet.

- Professionals beschikken over de benodigde vaardigheden om gezamenlijke beslissingen te nemen.
- Professionals richten hun begeleiding in n.a.v. gemaakte afspraken.
- Professionals geven hun begeleiding gezamenlijk vorm.

Consequenties voor de organisatie

De organisatie moet zodanig zijn ingericht dat het mogelijk is om informatie vanuit de verschillende disciplines efficiënt bij elkaar te brengen en te verspreiden. Dit betekent dat er afspraken gemaakt moeten worden over de procedure, inhoud en vorm van de informatieverspreiding. Tevens moeten er mogelijkheden zijn om gezamenlijke overlegmomenten en gezamenlijke begeleiding te plannen. De begeleiding van de verschillende professionals moet logistiek op elkaar afgestemd kunnen worden.

Geïntegreerd

Omschrijving

De begeleiding (onderwijs en gezondheidszorg) aan cliënt en naastbetrokkenen die afkomstig is van verschillende professies, instellingen en / of organisaties is afgestemd rondom de cliënt en de naastbetrokkenen, zodanig dat de begeleiding door hen als een geheel wordt ervaren. Door afstemming te realiseren verloopt de begeleiding doelgericht en doelmatig.

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen geïntegreerde begeleiding ten behoeve van de cliënt, hetgeen samenwerking vraagt van de verschillende betrokken professionals. En geïntegreerde begeleiding ten behoeve van het cliëntsysteem hetgeen vraagt om samenwerking tussen naastbetrokkenen en de verschillende betrokken instanties.

Geïntegreerde begeleiding betekent ook dat er geen dubbel werk mag zijn voor de cliënt en de naastbetrokkenen, t.a.v. informatieverstrekking, verslaglegging, afstemming en terugkoppeling en dat de begeleiding logistiek op elkaar aansluit.

Consequenties voor de methodiek

- Cliënt en naastbetrokkenen krijgen informatie over de procedure en de diverse mogelijkheden om tot afstemming te komen.
- Er worden afspraken gemaakt met cliënt en naastbetrokkenen hoe de afstemming plaatsvindt.
- De afspraken zijn bekend bij cliënt, naastbetrokkenen, betrokken professionals en instellingen.
- N.a.v. de afspraken met cliënt en naastbetrokkenen, worden er afspraken gemaakt tussen de betrokken instellingen en professionals over de verdeling van rollen en verantwoordelijkheden.
- Betrokken professionals / instellingen zijn op de hoogte van de voorgenomen begeleiding van cliënt en naastbetrokkenen.
- Er vindt afstemming plaats over de voorgenomen begeleiding n.a.v. gemaakte afspraken met cliënt en naastbetrokkenen.
- De gemaakte afspraken m.b.t. inhoudelijke afstemming zijn als geheel bekend bij cliënt en alle betrokkenen.
- De betrokken professionals richten hun begeleiding in op basis van de gemaakte afspraken.
- Gedurende de begeleiding is er contact tussen cliënt, naastbetrokkenen en betrokken professies en instellingen over het verloop van de begeleiding.
- Gedurende de begeleiding worden, indien nodig, afspraken over de afstemming bijgesteld.

Consequenties voor de instrumenten

- Schriftelijke informatie met cliënt en naastbetrokkenen over de mogelijkheden van afstemming.
- Overleg* met cliënt en naastbetrokkenen over de mogelijkheden van afstemming.
- Schriftelijk terugkoppeling van gemaakte afspraken (procedureel en inhoudelijk).
- Overleg tussen betrokken instanties rondom verantwoordelijkheden.
- Schriftelijke terugkoppeling van gemaakte afspraken tussen instanties.
- Informatie over voorgenomen begeleiding aan coördinator (cliënt en naastbetrokkenen) en betrokken instanties.
- Overleg* tussen verschillende betrokken instanties rondom een cliënt.
- Schriftelijke terugkoppeling van gemaakte afspraken.
- Coördinator van de begeleiding (cliënt en naastbetrokkenen zelf, dan wel een van betrokken instanties).
- Tussentijds informatie* over verloop van de begeleiding.
- Potentiële contactmomenten tussen instanties en coördinator (cliënt en naastbetrokkenen) om afstemming gedurende verloop bij te stellen.

Consequenties voor de deskundigheid van professionals

Attitude

- Professionals moeten openstaan voor de deskundigheden en mogelijkheden die de andere instanties, disciplines en professionals kunnen bieden aan de cliënt en de naastbetrokkenen en hun eigen inbreng afwegen tegen de potentiële inbreng van de anderen.

Kennis

- Professionals beschikken over voldoende vak kennis op hun eigen vakgebied, en hebben daarnaast inzicht in de mogelijkheden van andere disciplines en instanties.

Vaardigheden

- Professionals beschikken over samenwerkingsvaardigheden. Hierbij speelt zowel de samenwerking met cliënt en naastbetrokkenen, als met andere hulpverleners (intern en extern) een rol.
- Professionals kunnen informatie aanleveren die nodig is om te komen tot afstemming tussen de verschillende betrokkenen.

Consequenties voor de deskundigheid van cliënt en naastbetrokkenen

Attitude

- Naastbetrokkenen moeten bereid zijn op te treden als coördinator tussen de verschillende betrokken instanties bij het cliëntsysteem dan wel de coördinatie uit handen te geven.

Kennis

- Cliënt en naastbetrokkenen hebben voldoende inzicht in de afspraken, taken en rollen van de diverse betrokkenen.

Vaardigheden

- Cliënt en naastbetrokkenen beschikken over samenwerkingsvaardigheden.
- Cliënt en naastbetrokkenen moeten indien gewenst kunnen optreden als coördinator en over de daarvoor vereiste vaardigheden beschikken.

Consequenties voor de organisatie

- De organisatie moet de voorwaarden stellen voor optimale samenwerking tussen de verschillende professionals binnen de instellingen (zie interdisciplinair).
- De organisatie moet zorgdragen voor optimale samenwerking met betrokken instanties.
- De betrokken instanties moeten onderling afspraken maken over rollen, taken, verantwoordelijkheden, logistiek, informatieoverdracht, verwijzingen etc.