

RECEPT 1

# Wat is het verhaal van de cliënt?

*Persoonsgerichte zorg als uitgangspunt*



**Consult Zorg**

# 1 Het gerecht

Het resultaat: maatwerk, oftewel persoonsgerichte zorg voor de cliënt. Iedere persoon is uniek en heeft eigen wensen en behoeften. Kwaliteit ontstaat wanneer cliënten zich gezien en gehoord voelen als personen met een eigen identiteit. Dit wordt ook wel persoonsgerichte zorg genoemd.

In een organisatie die echt persoonsgerichte zorg levert, stuurt de wens van de cliënt de activiteiten van de professionals. Processen en systemen ondersteunen deze activiteiten en zijn daarom rondom de cliënt georganiseerd.

“Je kunt vragen naar wat je van de cliënt wilt weten, maar je kunt ook vragen naar wat de cliënt jou wil vertellen”

## 2 Ingrediënten

Om persoonsgerichte zorg te leveren, moet de zorgorganisatie inzetten op de persoonlijke relatie en het vertrouwen tussen de cliënt en de professional. Kwaliteit ontstaat namelijk in de relatie tussen cliënt en professional. Om dat te bereiken zijn de volgende ingrediënten belangrijk:

- De cliënt zien zoals hij gezien wil worden.
- Autonomie, compassie, verbinding en betekenisvol bezig zijn.
- Samen beslissen.
- Enthousiaste, betrokken, gemotiveerde en deskundige professionals.
- Ondersteunende organisatie, processen en systemen.

---

<sup>1</sup>Zorg voor beter (2020): [Nieuwsberichten over persoonsgerichte zorg](#) | Kennisplein Zorg voor Beter.

### Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands leven, wensen en voorkeuren. Wat heeft jouw cliënt nodig om zich goed en gelukkig te voelen? Ga samen met je cliënt op zoek naar de juiste invulling van zorg en ondersteuning<sup>1</sup>.



# 3 Bereidingswijze

## De cliënt zien zoals hij gezien wil worden

Om persoonsgerichte zorg te leveren, is het belangrijk de persoon te zien zoals hij zichzelf ziet of gezien wil worden. Hiervoor is oprechte aandacht, respect en nieuwsgierigheid voor iedere unieke persoon nodig. Het is van belang te luisteren naar het verhaal dat iemand maakt tot wie hij is. Dit verhaal wordt door de cliënt of door zijn naaste(n) verteld. Door dit verhaal te horen en de vraag van de cliënt te achterhalen, weten professionals hoe zij de zorg kunnen laten aansluiten bij de cliënt.

Wat voor de persoon van betekenis is, omvat veel meer dan de zorgvraag. Kwaliteit benader je hierbij vanuit een subjectief perspectief: de dialoog met de cliënt gebruik je als kennisbron voor het verlenen van passende en persoonsgerichte zorg voor de unieke cliënt. Hierbij is het belangrijk om goed na te denken over de vragen die je als medewerker aan je cliënt stelt. Cliënten krijgen vaak vragen zoals: Wilt u nog even blijven liggen? Wilt u vandaag onder de douche

of liever morgen? Welke activiteit zou u graag willen ondernemen? Professionals weten dan wanneer ze nodig zijn en welke zorg ze kunnen bieden. Maar door te vragen naar wat de cliënt jou wil vertellen, krijgt de professional inzicht in de betekeniswereld van de cliënt en opent hij de mogelijkheid om het over dromen en verlangens te hebben. In een ideale situatie behoudt de cliënt zijn autonomie en kan hij eigen keuzes maken. Op deze manier wordt kwaliteit verbonden met identiteit. Deze persoonlijke aandacht is de basis voor goede zorgverlening.

## Autonomie, compassie, verbinding en betekenisvol bezig zijn

Naast de cliënt zien zoals hij gezien wil worden, zijn andere principes belangrijk bij het leveren van persoonsgerichte zorg. Zo schrijft de Kwaliteitsraad in haar visie<sup>2</sup> dat "goede zorg (of persoonsgerichte zorg, red.) alles te maken heeft met het goede leven, gedefinieerd vanuit het perspectief van de cliënt". Autonomie van de cliënt, compassie, in verbinding



staan met anderen en betekenisvol bezig zijn, zijn hierbij belangrijke ingrediënten.<sup>3,4</sup>

- Autonomie van de cliënt houdt in dat de cliënt waar mogelijk en zoveel mogelijk de eigen regie houdt gedurende zijn hele leven.
- Compassie gaat over nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip ervaren van andere mensen, zowel van professionals als mede-clieënten.
- In verbinding staan met anderen is voor de cliënt belangrijk en heeft raakvlakken met de principes 'compassie' en 'betekenisvol bezig zijn'. Er zijn veel voorbeelden hiervan te noemen, zoals ervoor zorgen dat de cliënt onderdeel blijft uitmaken van zijn eigen sociale netwerk of stimuleren dat de ene cliënt de andere cliënt helpt bij een activiteit.
- Betekenisvol bezig zijn houdt in dat de cliënt passende dagbesteding krijgt. Denk hierbij onder andere aan (het toewerken naar) betaald werk of vrijwilligerswerk, of de cliënt laten bijdragen aan gemeenschappelijke activiteiten zoals het bereiden van een maaltijd. Uiteraard geldt hierbij dat maatwerk nodig is en dat de dagbesteding aansluit bij de wensen en behoeften, maar ook de kwetsbaarheden van de cliënt.

Deze principes zijn niet heel hard meetbaar. Het zijn 'zachtere' principes die aansluiten bij de subjectieve en intersubjectieve kwaliteit, zoals beschreven in de inleiding.

## Samen beslissen

Samen beslissen gaat over het proces waarbij een keuze wordt gemaakt door de cliënt, naasten, of

beiden, samen met een of meerdere professionals<sup>5</sup>. Samen beslissen is een belangrijk ingrediënt in het leveren van persoonsgerichte zorg. Ten eerste geven de meeste cliënten aan dat ze willen meebeslissen over hun behandeling/zorg/begeleiding, bijvoorbeeld bij het opstellen van het eigen zorgplan.



Ten tweede leidt het tot positievere uitkomsten van de geleverde zorg als het gaat over cliënttevredenheid, therapietrouwheid en de relatie tussen de professional en cliënt<sup>6</sup>.

<sup>2</sup> Kwaliteitsraad (2019): Visie van de Kwaliteitsraad op kwaliteit van zorg: Samen leren en verbeteren.

<sup>3</sup> Goed Leven. Kerstbundel Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS): 46-47, 2019.

<sup>4</sup> ZiNL (2017): Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

<sup>5</sup> Equalis en de Vrije Universiteit (2019): Samen beslissen in de praktijk.

<sup>6</sup> Zorg voor beter (2020): Persoonsgerichte zorg, [Samen beslissen](#).



## Enthousiaste, betrokken, gemotiveerde en deskundige professionals

Professionals hebben voldoende kennis en vaardigheden nodig om te kunnen achterhalen wie de cliënt is en wat zijn wensen en behoeften zijn. De vraag van de cliënt verhelderen en het gesprek aangaan over wat de professional voor de cliënt kan betekenen zijn zulke vaardigheden. Om maatwerk te leveren, dienen professionals te beschikken over ten minste goede luistervaardigheden, inlevingsvermogen en integriteit. Daarnaast moeten zij uiteraard bevoegd en bekwaam zijn. Opleiding en training van professionals op beide vlakken is belangrijk. Hoe je professionals in positie kunt zetten om cliëntgericht te werken, wordt beschreven in recept 4. In recept 5 gaan we vervolgens in op het stimuleren van kwaliteitsbewustzijn in de organisatie, waarbij het enthousiasmeren, betrekken en motiveren van professionals een groot onderdeel is.



## Ondersteunende organisatie, processen en systemen

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden is het nodig dat de organisatie de medewerker hierin faciliteert. In recept 2 vind je een model dat input geeft voor de inrichting van de organisatie, processen en systemen.

RECEPT 1 Wat is het verhaal van de cliënt?

# 4 Variatietips uit het veld

## Tip 1

Organiseer bijeenkomsten waarin je cliënten, de familie van cliënten en/of mantelzorgers kunt bevragen en invloed laat uitoefenen. Zij zien de zorg en het team in een ander perspectief dan professionals. Resultaat: een mooie aanvulling die zorgt voor een totaalbeeld.

## Tip 2

Zorg voor spontaniteit: eet als zorgprofessional een keer mee met je cliënten of sluit eens aan bij een activiteit. Je krijgt waarschijnlijk waardevolle informatie.

## Tip 3

Geef cliënten een actieve rol: laat een cliënt de rondleiding verzorgen voor een nieuwe professional, laat een cliënt spreken tijdens een werknemersbijeenkomst en/of zet een cliënt in als interne auditor als dat kan.

## Tip 4

Introduceer het 'mooie momentenboekje'. Daarin schrijven professionals alle mooie momenten met de cliënten. Dit helpt de cliënt om waardevolle herinneringen te bewaren en is ook mooi om in te zien door de familie van de cliënt.



## 5 Het smaakpanel zegt



“De positieve gezondheid van een cliënt staat voorop. Dit wordt niet alleen bepaald door iemands ziekte, maar ook door factoren zoals welzijn, participatie en dagelijks functioneren. Je dient als zorgaanbieder breder te kijken dan enkel naar de ziekte of aandoening van de cliënt. Als hier risico's bij komen kijken, dan is het belangrijk om deze proactief met de cliënt en/of het cliëntsysteem te bespreken. Hierdoor worden de risico's bewust afgewogen. De gemaakte afspraken over de wensen van de cliënt worden vastgelegd in het zorgplan. Zo is iedereen op de hoogte van de wensen van de cliënt.”

“Kwaliteit is altijd een dialoog. Het is iets dynamisch en moet daarom steeds opnieuw met de cliënt worden besproken.”

“We hebben het niet over cliënten, maar over bewoners. Een cliënt wordt een cliënt omdat wij als organisatie hem een cliënt vinden en als cliënt benaderen. In de eerste plaats is die 'cliënt' natuurlijk gewoon een mens. Een mens die (toevallig) bij ons woont en waarbij we eigenlijk dagelijks op bezoek komen.”

“We dienen de cliënt uit te nodigen om zich te laten kennen als een persoon met een eigen verhaal en een eigen geschiedenis.”

“Wij werken aan kwaliteit voor onze cliënten en onszelf en niet voor ons keurmerk. Wij willen van waarde zijn voor onze cliënten en trots kunnen zijn.”

