



HANDLEIDING

TOOLS LEERNETWERK

PERSOONSGERICHTE ZORG

WELKOM

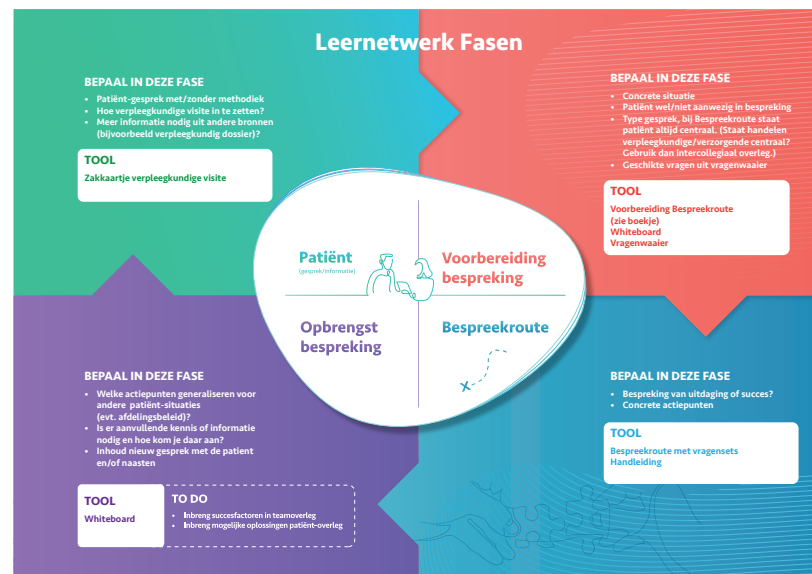
Een leernetwerk is er om van elkaar te leren. Deze set met verschillende tools kan helpen om meer van elkaar te leren op het gebied van persoonsgerichte zorg. Voor meer informatie kijk op www.leersaamnoord.nl.

Inhoud set:

- | | |
|---|------|
| • Zakkaartje Verpleegkundige Visite | p.2 |
| • Whiteboard | p.2 |
| • Vragenwaaier | p.4 |
| • Bespreekroute met kaarten en pionnen | p.4 |
| • Bespreekroute voor de facilitator | p.5 |
| • Korte handleiding tijdens bespreekroute | p.13 |

Er is gekozen om het woord patiënt te gebruiken, maar daar kan ook cliënt, bewoner, etc. worden gelezen. Waar hij/hem staat, kan ook zij/haar of hen gelezen worden.

Deze tools zijn tot stand gekomen in samenwerking met:



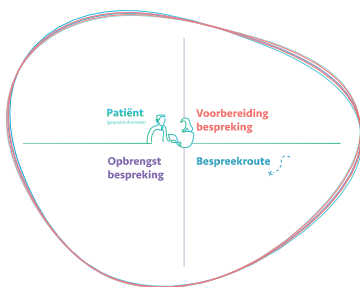


Zakkaartje Verpleegkundige Visite

Het **Zakkaartje Verpleegkundige Visite** is een hulpmiddel dat gebruikt kan worden bij de verpleegkundige visite. Het laat de meest essentiële vragen zien die jij als verpleegkundige stelt bij de verschillende onderdelen van de verpleegkundige visite. De methodiek van de verpleegkundige visite is opgenomen in het boek 'Functioneren als focus van Zorg en Welzijn'* en in de praktijkgerichte training 'Zie de Mens UMCG' (<https://onderwijs.umcg.nl/-/zie-de-mens->). Dit kaartje is bedoeld als een geheugensteuntje om het gesprek met een patiënt aan te gaan, zodat je erachter komt wat voor de patiënt belangrijk is.

De verpleegkundige visite is gebaseerd op het GG/ZZ model van Bettery. (www.bettery.nl voor training en begeleiding.)

* Stallinga G, & Heerkens Y. (2021). Functioneren als focus van zorg en welzijn. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. BSL Shop | Functioneren als focus van zorg en welzijn



Whiteboard

De fasen van het leernetwerk zijn te zien op het whiteboard. Hang dit whiteboard op in de gemeenschappelijke ruimte. Deze 4 fasen geven het proces aan dat je kan volgen om als team te leren van een **uitdaging** of **succeservaring**. Ook noteer je hier wat de bespreking kan opleveren voor de patiënt en het team.

Uitdaging: een situatie waarin er sprake is van een 'schurende vraag'. Dit is een situatie waar de patiënt en de verpleegkundige/verzorgende verschillend tegenaan (lijken te) kijken.

Succeservaring: een situatie waarin er sprake was van een 'schurende vraag', waar de patiënt én de verpleegkundige/verzorgende goed uitgekomen zijn.

Bij de vier fases zijn verschillende tools ontwikkeld die hierbij kunnen ondersteunen.

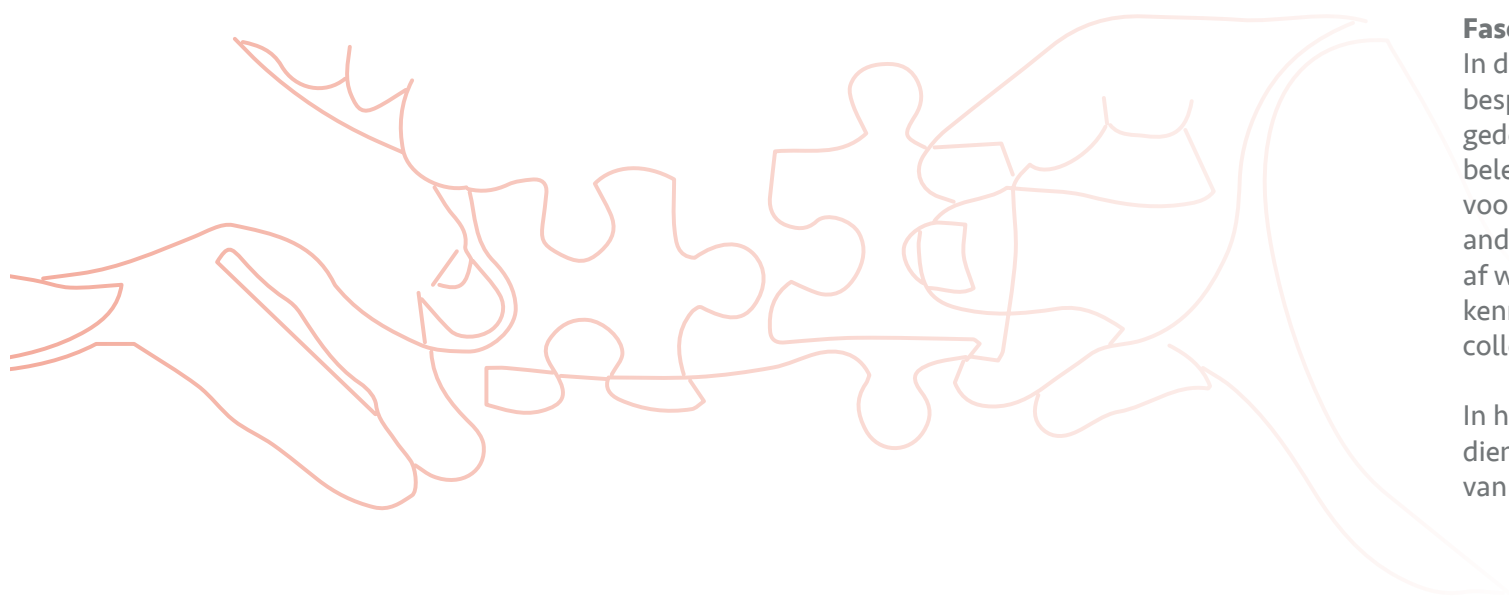
Fase: Patiënt

In deze fase gaat de verpleegkundige/verzorgende in gesprek met de patiënt om er achter te komen wat deze belangrijk vindt. Op basis daarvan kan persoonsgerichte zorg worden gegeven. Bij dit gesprek kan het Zakkaartje Verpleegkundige Visite ondersteunen.

Fase: Voorbereiden bespreking

In deze fase wordt de bespreking van de situatie voorbereid. Er wordt vanuit het gesprek met de patiënt of de zorgverlener van de patiënt in de afgelopen recente periode een concrete situatie ingebracht. Dit is voor iedereen uit het team op het whiteboard aangegeven. Op het whiteboard schrijf je uiteraard geen privacygevoelige informatie of patiëntgegevens, maar alleen in korte steekwoorden waar de situatie over gaat. Geef aan waar het team meer informatie kan vinden.

Bepaal of de patiënt en/of een naaste of patiëntvertegenwoordiger bij de bespreking aanwezig is. Wanneer je een situatie wil bespreken waarin vooral het handelen van de verpleegkundige/verzorgende centraal staat, gebruik dan een intercollegiaal overleg. De Vragenwaaier helpt om de situatie goed voor te bereiden en de bespreking later efficiënt te kunnen houden.



Fase: Bespreekroute

In deze fase wordt de bespreking gehouden over een concrete en actuele situatie waarin het functioneren van de patiënt altijd centraal staat. Er wordt een uitdaging of succeservaring besproken door elkaar te bevragen. Bepaal of de patiënt wel of niet aanwezig is bij deze bespreking. De ervaring leert dat het helpt de patiënt bij de bespreking aanwezig te laten zijn, zodat het gesprek echt gaat om de patiëntbeleving en niet het handelen van de verpleegkundige/verzorgende centraal staat. Als je vooral dat laatste wil bespreken, houd dan een intercollegiaal overleg.

De facilitator kan deze **handleiding** gebruiken (zie pagina 6). De doelen van de verschillende stappen van de bespreking staan aangegeven, net als vragen die gesteld kunnen worden. Achterin dit boekje staat een beknopte handleiding, die tijdens de bespreking houvast biedt.

Fase: Opbrengst bespreking

In deze fase worden de meer algemene uitkomsten van de bespreking met de andere teamleden op het **whiteboard** gedeeld (generaliseren voor andere patiënten of afdelingsbeleid). Daardoor kunnen concrete acties en leerpunten voor persoonsgerichte zorg verspreid worden om zo ook in andere patiëntsituaties toe te passen. Daarnaast spreek je af welke aanvullende informatie nodig is. Dit kan algemene kennis zijn, zoals informatie uit een protocol of artikel of uit collegiaal overleg.

In het geval van een vervolgesprek met de patiënt (en diens naasten) noteer je de afspraak en de globale inhoud van het gesprek. Houdt hierbij rekening met privacyregels.



Vragenwaaier

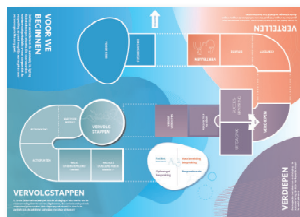
Met behulp van de vragenwaaier kan de uitdaging/succeservaring worden voorbereid. Deze waaier hangt bij het **whiteboard**.

Lees de informatie over de ingebrachte situatie.

Blader vervolgens door de vragen. Schrijf de vragen op die jou interessant lijken bij de voorbereiding. Dit kan gedaan worden door iedereen in het team, ook als je niet aanwezig bent bij de bespreking. Deze voorbereide vragen worden behandeld tijdens **De Bespreekroute**.

De Bespreekroute

Hier vind je hoe een bespreking van een uitdaging of succeservaring met behulp van **De Bespreekroute** gehouden kan worden.



De Bespreekroute en de vragenkaartjes zijn er ter ondersteuning van het houden van een bespreking waarin de patiënt centraal staat. Gebruik deze Bespreekroute vooral als hulpmiddel op een manier die voor jullie werkt. Deze toelichting is ter inspiratie!

Methode

Door De Bespreekroute te gebruiken, doorloop je de gehele cyclus van de Actie Leren methode bij het bespreken van een uitdaging of succeservaring. De stappen zijn vormgegeven om deze methode zo effectief mogelijk te laten verlopen. De vragen op de kaarten horen dan ook bij de verschillende stappen.

Belangrijk: De Bespreekroute is een hulpmiddel om persoonsgerichte zorg te bevorderen, dus om een situatie vooral vanuit het perspectief van de patiënt te bekijken.

Rollen

Tijdens een bespreking zijn er vier rollen te verdelen:

1. Facilitator;
2. Inbrenger;
3. Ondersteuners;
4. Patiënt of patiëntvertegenwoordiger.

De **Facilitator** is degene die sturing geeft aan de bespreking en waarborgt dat het over persoonsgerichte zorg gaat.

Als facilitator zorg je dat:

- het whiteboard bijgehouden wordt;
- dat er een te bespreken situatie gekozen wordt;
- de doelen bij elke stap gehaald worden;
- je gesprekken onderbreekt waar nodig;
- dat alle stappen juist worden doorlopen;
- de tijd bewaakt wordt;
- concrete acties worden afgesproken.

Als facilitator overzie je het geheel en probeer je vooral de ondersteuners te helpen om de juiste vragen te stellen en de inbrenger de mogelijkheid te geven zijn verhaal te doen. De facilitator heeft deze rol voor langere tijd.

De **Inbrenger** is degene die de situatie inbrengt. Deze persoon vertelt waarom deze situatie wordt ingebracht en wordt bevraagd door de rest. De inbrenger moet iemand zijn die veel van de situatie weet. (Dit kan ook de vierde rol zijn, de patiënt of een patiëntvertegenwoordiger.)

De **Ondersteuners** zijn de overige aanwezigen. Zij stellen de vragen aan de inbrenger en zorgen ervoor dat het doel van elke stap zo efficiënt mogelijk wordt behaald.

De **Patiënt** of patiëntvertegenwoordiger zorgt ervoor dat het perspectief van de patiënt voortdurend wordt vertegenwoordigd, zodat de persoonsgerichte zorg met de focus op het functioneren van de patiënt in deze situatie centraal staat.

Stappen Bespreekroute

De Bespreekroute volgt de stappen in een bepaalde volgorde, zodat de situatie goed uitgediept wordt en dat duidelijk wordt wat voor de patiënt van belang is. Met andere woorden, dat persoonsgerichte zorg voorop staat.

Belangrijk: De Bespreekroute en de stappen zijn richtlijnen. Door deze toelichting te volgen, doorloop je alle stappen op de juiste manier. Naar mate je dit vaker doet en je meer ervaring krijgt in het bespreken van deze situaties dan kun je flexibeler omgaan met het volgen van de stappen.

Doelen

Het is de bedoeling dat jullie elk doel van iedere stap behalen. Zo zorg je ervoor dat de methode op een juiste manier wordt toegepast en zullen de besprekingen het meest effectief zijn. Hier moet de focus van de facilitator op liggen. De vragen die op de kaartjes staan, kunnen ook inspiratie zijn voor eigen vraag.

Op de volgende pagina's vind je per stap een uitgebreidere beschrijving en diverse vragen die je kan stellen. De vragen komen overeen met de vragen op de kaartjes. Achterop het boekje vind je een verkorte handleiding. Maak zelf een inschatting van wat nodig is op welk moment.

Er zijn losse 'doel'-tegels die op de lege vakjes kunnen worden gelegd zodra het doel behaald is. Zo maak je het pad compleet en kun je door naar de volgende fase.

- **Voor we beginnen**

De focus van de aanwezigen, ligt op de in te brengen situatie. De voorwaarden worden vastgesteld waardoor de bespreking goed verloopt en over persoonsgerichte zorg gaat.

- **Vertellen**

Er is een beeld van de situatie beschreven. Voorkom aannames door goed door te vragen. Het gaat hier om verhelderende vragen voor de ondersteuners; vragen die de inbrenger makkelijk kan beantwoorden.

- **Verdiepen**

De mogelijke oorzaken van de uitdaging / de succeservaring zijn door verdiepende vragen in beeld gebracht.

- **Vervolgstappen**

Er is een (alternatieve) aanpak van de uitdaging of een manier om de succeservaring door te voeren uitgekomen, die aankomende periode uitgevoerd gaat worden. Het uitgangspunt daarbij is: Hoe is de patiënt/zijn de patiënten geholpen met deze uitkomst?

- **Vat samen en vul in**

Er is concreet gemaakt wat er besproken is en wat er gaat gebeuren. Vul het **whiteboard** in.

UITGEBREIDE TOELICHTING DE BESPREEKROUTE VOOR FACILITATOR

VOOR DAT WE BEGINNEN

VERLOOP STAP

OMGANGSREGELS → VORIGE KEER → DOEL BEHAALD

DOEL

De focus van de aanwezigen, ligt op de in te brengen situatie. De voorwaarden worden vastgesteld waardoor de bespreking goed verloopt en over persoonsgerichte zorg gaat.

OMGANGSREGELS

- Elkaar laten uitpraten door echt naar elkaar te luisteren;
- Vragen stellen zonder je mening te geven;
- De facilitator mag vanuit zijn rol anderen onderbreken (omwille van tijd, afdwalen van onderwerp, om het gesprek te sturen naar het behalen van het doel, etc.).

- Wat heeft iedereen nodig om zich nu volledig te focussen op de bespreking?
- Zijn er dingen waar nu rekening mee gehouden moet worden?
- Hoeveel tijd is er voor de bespreking, wat is de eindtijd?
- Hoe heeft iedereen zich kunnen voorbereiden?

VORIGE KEER

De situatie en opbrengst van vorige week wordt kort besproken;

- Wat heeft de vorige bespreking opgeleverd?
- Wat kunnen we daaruit meenemen voor deze keer?

VERTELLEN

VERLOOP STAP

SITUATIE → CONTEXT → DOEL BEHAALD

Doel

Er is een beeld van de situatie beschreven. Voorkom aannames door goed door te vragen. Het gaat hier om verhelderende vragen voor de ondersteuners; vragen die de inbrenger makkelijk kan beantwoorden.

TIP

Probeer de situatie feitelijk te beschrijven. Bijvoorbeeld in plaats van te zeggen: "En toen werd hij boos" Zeg je: "En toen keek hij me niet meer aan en antwoordde hij kortaf". Nodig uit om het moment te beschrijven. Of vraag door met vragen als: 'En wat werd er toen gezegd of gedaan...?'

- Wat is de concrete situatie?
Wat is de uitdaging of wat is het succes?
- Waaraan zie je dat?
- Wat ging er goed tijdens die situatie?
- Wanneer speelde de situatie? Wat waren de gedachten en gevoelens van de inbrenger op dat moment?
- Wat weet je over de gedachten en gevoelens van de patiënt op dat moment? (Indien aanwezig vraag de patiënt)
- Wat heb je / hebben jullie tot dusverre gedaan? Wat werkte wel / niet?
- Welke belangen van wie spelen een rol in deze situatie? Hoe heeft u/de patiënt dit ervaren?

VERDIEPEN

VERLOOP STAP

UITDAGING / SUCCESERVARING →

PERSPECTIEF PATIENT →

VERDER VERDIEPEN → DOEL BEHAALD

DOEL

De mogelijke oorzaken van de uitdaging / succeservaring zijn door verdiepende vragen in beeld gebracht.

UITDAGING

- Wat vind jij (persoonlijk) lastig aan deze uitdaging?
- Wat vindt de patiënt belangrijk in deze situatie?
- Waarover gaat de uitdaging precies? Welke zorgvraag en/of (aspecten van) functioneren zijn aan de orde (bijv. voeding, bewegen, participatie, sociaal, omgeving, etc.)?
- Waarom is deze uitdaging belangrijk voor de patiënt?
- Welke persoonsgerichte kennis (kennis van de patiënt zelf) hebben we over deze zorgvraag en/of (aspecten van) functioneren?
- Waarom is deze uitdaging belangrijk voor de patiënt?
- Welke redenen zouden er kunnen zijn die deze uitdaging verklaren?

- Welke omstandigheden hebben ervoor gezorgd dat het zo verliep?
- Wat wil jij bereiken en wat wil de patiënt bereiken?
- Wat is belangrijk, wat is urgent en wat is de prioriteit van deze uitdaging?
- Wie heb je verder bij deze uitdaging betrokken? Wat of wie zou je kunnen helpen?
- Wat verandert er als het lukt om van deze uitdaging een succes te maken?

SUCCESERVARING

- Wat vind jij (persoonlijk) het mooiste aan dit succes?
- Wat vindt de patiënt belangrijk in deze situatie?
- Wat ging er precies goed tijdens die situatie?
- Wat is er veranderd nu dit succes is behaald?
- Waar lag het aan dat het zo goed ging?
- Wat deed jij dat het goed ging, wat deed de patiënt dat het goed ging?
- Welke sterke punten hebben de betrokken personen gebruikt om deze situatie tot een succes te brengen?
- Welke dingen die nu al gedaan worden, zorgen voor het meeste succes?
- Waarom is het succes van deze situatie zo belangrijk?
- Welke omstandigheden hebben ervoor gezorgd dat het goed verliep?
- Welke alternatieven zijn er om het nog beter te laten gaan?

VOOR BEIDE SITUATIES

- Waar draait het voor diegene echt om?
- Waarom doet diegene dat op dat moment?
- Wat is in deze situatie voor de patiënt het meest belangrijk?
- Wat voor effect heeft de situatie op u / jou? En op de andere betrokkenen?
- Wat blijft je het meest bij van die situatie?
- Wat werkte het beste tijdens het samenwerken?
- Hoe vond de patiënt / collega dat?
- Hoe voelde jij en je collega's zich tijdens die samenwerking?
- Wat voor effect had de ander op jou / wat jij deed?
- Wat voor effect had jij op de ander / wat de ander deed?
- Welke sterke punten hebben jij en / of je collega's ingezet tijdens die situatie?
- Waar hecht je het meeste waarde aan tijdens die samenwerking?
- Wat staat er op nummer 1 als het gaat om de samenwerking in dit team?
- Waar wordt de hoogste waarde aan gehecht door iedereen?
- Wat voor invloed heeft de relatie die jij hebt met de patiënt op de situatie?
- Hoe omschrijf je de dynamiek / relatie met de patiënt?
- Hoe ga je om met het gevoel / de emoties van de patiënt? Waarom kies je ervoor dat op die manier te doen?
- Wat draag jij bij aan het succes van deze situatie?
- Welke kennis zet je in in deze situatie?
(algemene, evidence based kennis, persoonlijke ervaringskennis, persoonlijke kennis van de ander / patiënt of collega)
- Wat zijn positieve eigenschappen die je inzet in deze situatie? Wat is het effect daarvan?
- Wat is jouw gevoel hierbij? Wat is jouw eigen bijdrage aan dat je je zo voelde? Wanneer heb je dat gevoel nog meer tijdens het werk?
- Wat vind jij belangrijk in je werk? Hoe komt dit naar voren in deze situatie?
- Hoe beslis je welke keuzes je gaat maken?
- Welke aannames doe je?
- Wat zijn de voor en nadelen van jouw gedrag tijdens deze situatie?
- Wat zou je nog willen leren om hier beter mee om te gaan?

VERVOLGSTAPPEN

VERLOOP STAP

WAT IS ER NODIG? → BETROKKENEN →
ACTIEPUNTEN → OVERKOEPELEND THEMA
→ DOEL BEHAALD

DOEL

Er is een (alternatieve) aanpak van de uitdaging of een manier om de succeservaring door te voeren uitgekomen, die aankomende periode uitgevoerd gaat worden. Het uitgangspunt daarbij is: Hoe is de patiënt / zijn de patiënten geholpen met deze uitkomst?

WAT IS ER NODIG?

- Wat let je...? Waarom doe je niet ... ?
- Wat is de eerste stap om te zetten richting de ideale situatie?
- Waar zou je meer kennis en informatie vandaan kunnen halen?
- Welke alternatieven zijn er?
- Welke hulp heb je nodig? Hoe kun je die hulp krijgen? Welke problemen voorzie je daarin?
- Is er behoefte aan meer kennis op dit onderwerp?
- Zouden meer collega's gebaat zijn bij deze ondersteuning? Zo ja, hoe zou dat georganiseerd kunnen worden?
- Wanneer is het 'succesvol'?
- Is het haalbaar en realistisch?

BETROKKENEN

- Wie doet wat wanneer?

SAMENWERKING

- Wie zou je nog meer kunnen vragen om te helpen?
- Welke afspraken kunnen de organisatie / de afdeling helpen om beter samen te werken in de toekomst?
- Op welke sterke punten van de groep / het individu kan de focus voor in de toekomst het beste gelegd worden?
- Wat kunnen wij meer / minder doen om te helpen?

INBRENGER

- Hoe kun je die sterke punten in de toekomst inzetten om het gewenste resultaat te behalen?
- Waar kan jij meer / minder van doen?
- Wat heb je hiervan geleerd?

ACTIEPUNTEN

- Waar zijn deze terug te vinden?
- Wanneer wordt dit gedaan? En door wie?
- Is alles aanwezig om dit te doen?
- Is het duidelijk welk tijdspad het heeft?

WAT GAAT ER GEBEUREN?

- Wat ga je voor jezelf doen / veranderen voor de volgende keer dat we samenkomen?
- Hoe kunnen wij je daarbij helpen?
- Welk goed voornemen heb je nu?
- Beschrijf eens hoe het er over een maand uitziet.
- Denk je nu anders over deze situatie?
- Wat zijn de concrete actiepunten voor de aankomende tijd?

OVERKOEPELEND THEMA

- Welk inhoudelijk thema (zorgvraag en/of aspecten van functioneren) van persoonsgerichte zorg is het meest belangrijk voor de uitdaging / de succeservaring?

VAT SAMEN & VUL IN

VERLOOP STAP

SAMENVATTING → LEEROPBRENGSTEN

PERSOONSGERICHTE ZORG →

VERVOLGSTAPPEN →

VUL HET WHITEBOARD IN

DOEL

Er is concreet gemaakt wat er besproken is en wat er gaat gebeuren. Vul het whiteboard in.

Geef zelf een korte samenvatting van de meeting. Wat is er in welke stap besproken?

Vraag naar wat er (individueel) geleerd is en wat er als groep geleerd is en/of wat de bespreking heeft opgeleverd.

Bespreek wie wat gaat doen.

Vul het whiteboard in. Begin die zin met:
"Persoonsgerichte zorg geven we door ..."

Deze Bespreekroute en de vragenkaartjes zijn er om jullie te helpen om een bespreking te houden waarin de patiënt centraal staat. Gebruik dit dus ook vooral op een manier die voor jullie werkt. Deze aanwijzingen hieronder zijn ter inspiratie

VOORBEREIDING

In de gemeenschappelijke ruimte hangt het **whiteboard** waarop de situatie voor de bespreking is aangekondigd. Met behulp van de **vragenwaaier** kan deze situatie worden voorbereid door alle teamleden, ook zij die niet aanwezig kunnen zijn. Wat vragen zij zich af rondom deze situatie? De facilitator neemt de **handleiding** door, zodat het doel van elke stap vers in het geheugen zit. Ook wordt het **whiteboard** met daarop de vragen uit de vragenwaaier meegenomen.

DE ROLLEN IN DE BESPREKING

Voor het goed voeren van een bespreking, zijn de volgende rollen nodig.

- Facilitator, die de kaders en het proces bewaakt
- Inbrenger, die de situatie (uitdaging of succeservaring) inbrengt
- Ondersteuners die vragen stellen;
- Patiënt of patiëntvertegenwoordiger: die het perspectief van de patiënt vertegenwoordigt.

OPZETTEN VAN DE BESPREEKROUTE

- De Bespreekroute ligt als hulpmiddel op tafel, de pijl wijzend naar de facilitator. De vragenkaartjes liggen in de hoek die overeenkomt met de kleur.
- Zet de pion in elkaar door een pionkaartje te kiezen die het meest overeenkomt met de patiënt waar de bespreking over gaat. Plaats deze pion op de eerste stap van De Bespreekroute.

- De facilitator pakt aan het begin van de bespreking de voorbereide vragen uit de vragenwaaier erbij uit de stapel van de kaarten bij De Bespreekroute.
- De doelen van de verschillende stappen worden benoemd. De facilitator heeft de rol van gespreksleider tijdens het doorlopen van de stappen.

HOE TE GEBRUIKEN

- De Bespreekroute heeft een aantal stappen. Elk van deze stappen heeft een doel. Om door te gaan naar de volgende stap, moet je het doel van die vorige stap eerst gehaald hebben. Zodoende moeten alle doelen aan het einde van De Bespreekroute behaald zijn. Als je aan het einde van de bespreking alle doelen behaald hebt, heb je een succesvolle bespreking gehad met als uitkomst een (of meerdere) actief geformuleerd actiepoint(en).
- Elke stap heeft een kleur. Bij deze kleur horen kaartjes met vragen. Dit zijn vragen om je op weg te helpen om het doel te halen. Stel net zo lang vragen totdat het doel behaald is. Dit kunnen natuurlijk ook zelfbedachte vragen zijn.
- Zodra je het doel van de stap behaald hebt, leg je de 'doel'-tegels op de lege plek en zet je de pion op de nieuwe stap. Dan kunnen de kaartjes (vragen) die bij die stap horen doorgenomen worden.
- Zorg dat je uiteindelijk tot concrete actiepunten komt die op het whiteboard kunnen worden ingevuld en zo met de andere teamleden gedeeld kunnen worden.