



# Werkboek voor begeleiders van teams



## Vaardig in vraaggerichte zorg





Werkboek  
voor begeleiders  
van teams

Vaardig in  
vraaggerichte  
zorg



Utrecht, mei 2008

## Colofon

© Sting, mei 2008

Tekst: Merel van Uden (Sting), Anne Marie Vaalburg (Sting),

Gabriëlle Verbeek (Artemea)

Eindredactie: Corine van Rijswijk

Fotografie: Mladen Pikulic

Met medewerking van:

Verzorgingshuis 't Dijkhuis te Borne, onderdeel van

Trivium Meulenbelt Groep

Woon-zorgcentrum De Veste te Naarden, onderdeel van

Stichting Zorgpalet Gooi en Vecht

Verpleeghuis en reactiveringscentrum Birkhoven, onderdeel van

Zorgaccent te Amersfoort

Vormgeving: Carta, grafisch ontwerpers, Utrecht

Druk: stolwijkgrafax

ISBN 978-90-78327-07-3

Sting, landelijke beroepsvereniging verzorging

Bernadottelaan 11

Postbus 6000

3503 PA Utrecht

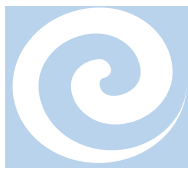
T 030 291 90 60

E [Sting@sting.nl](mailto:Sting@sting.nl)

I [www.sting.nl](http://www.sting.nl)

Dit boek kunt u bestellen of downloaden via [www.sting.nl](http://www.sting.nl)

(>webwinkel) of via [www.Artemea.nl](http://www.Artemea.nl). Bij dit boek is een poster ontwikkeld met de kern van het competentieprofiel. Deze poster is te bestellen of te downloaden via de genoemde sites.



# Inhoud

Voorwoord 5

## 1 Vaardig in vraaggerichte zorg? 7



- 1.1 Competenties ontwikkel je tijdens je werk 8
- 1.2 Aan de slag met je team 9
- 1.3 Verantwoording 10

## 2 Competenties voor vraaggerichte verzorging 11



- 2.1 Wat kan je er mee? 12
- 2.2 Het profiel in één oogopslag 13
- 2.3 Ken je de cliënt? 14
- 2.4 Kom je er samen uit? 16
- 2.5 Knok je voor de cliënt? 18

## 3 Oefeningen 20



- Oefening 1 • Ken je de cliënt? 22
- Oefening 2 • Kom je er samen uit? 24
- Oefening 3 • Knok je voor de cliënt? 26
- Oefening 4 • Teamthermometer: hoe doen we het nu? 28
- Oefening 5 • Vaardigheden in het team 30
- Oefening 6 • Reflectie voor teams psychogeriatric 32
- Oefening 7 • Reflectie voor teams somatiek 34
- Oefening 8 • Thermometer: hoe doe ik het zelf? 36
- Tot besluit • Tips voor begeleiders 38

Gebruikte en aanbevolen literatuur 39

Sting en Zorg voor Beter 40





# Voorwoord

**Goed luisteren naar de cliënt en helder communiceren. Leren 'breder' te kijken naar de cliënt: wat heeft hij nodig om een kwalitatief goed leven te leiden? Goed samenwerken binnen de eigen organisatie om dit te realiseren. Dat alles is vraaggerichte zorg in een notendop.**

In de dagelijkse praktijk in verpleeg- en verzorgingshuizen en in de thuiszorg is vraaggerichte zorg een goed samenspel tussen helpenden en verzorgenden, teamleiders, management, andere medewerkers én de cliënt. Zo krijgt de cliënt weer de regie over zijn eigen leven en de ondersteuning die hij nodig heeft om het leven te leiden zoals hij dat wil. En dat is waar het tenslotte om draait.

Voor teamleiders en andere begeleiders van teams ligt er de opdracht om helpenden en verzorgenden te ondersteunen en te coachen in het waar maken van vraaggerichte zorg. Hoe geef je medewerkers de handvatten om vraaggerichte zorg aan cliënten te kunnen geven? Hoe motiveer je medewerkers om hun competenties te ontwikkelen?

Dit werkboek 'Vaardig in vraaggerichte zorg' helpt je op weg. Het is speciaal geschreven voor teamleiders, opleidingsfunctionarissen en andere teambegeleiders. Het boek biedt handvatten om met een team te werken aan het verder ontwikkelen van de competenties voor vraaggericht verzorgen. Het bevat een competentieprofiel voor vraaggericht verzorgen, een toelichting, praktijkvoorbeelden en oefeningen om de competenties van medewerkers verder te ontwikkelen.

Daarbij is het belangrijk om één punt niet uit het oog te verliezen: het ontwikkelen van competenties gaat sneller als je met je team daar bewust mee bezig bent tijdens het werk. Samen werk je aan hetzelfde thema door voorbeelden van goede praktijk uit te wisselen, te oefenen, visies te toetsen en te bedenken hoe iets beter kan. Dat is niet iets wat verzorgenden van de ene op de andere dag in de vingers hebben. Het is een proces van vallen en opstaan.

Het werkboek is tot stand gekomen met medewerking van:

- Verzorgingshuis 't Dijkhuis te Borne, onderdeel van Trivium Meulenbelt Groep
- Woon-zorgcentrum 'De Veste' te Naarden, onderdeel van Stichting Zorgpalet Gooi en Vecht
- Verpleeghuis en reactiveringscentrum Birkhoven, onderdeel van Zorgaccent te Amersfoort

Wij bedanken de medewerkers en management van deze drie instellingen voor hun enthousiaste inzet en medewerking. Sting en Bureau Artemea hebben samengewerkt aan de ontwikkeling van deze publicatie.

We hopen dat dit werkboek je helpt om met je team te werken aan het verder ontwikkelen van competenties voor vraaggericht verzorgen.

Veel succes!

Sting en Bureau Artemea





# Vaardig in vraaggerichte zorg?

# 1



**‘De cliënt voert de regie over zijn eigen leven.’  
Zorgorganisaties staan voor de opgave zorg te verlenen die voldoet aan dit uitgangspunt. De vragen van de cliënt zijn het vertrekpunt van de te bieden zorg en ondersteuning. Hoe doe je dat?’**

Voor veel helpenden en verzorgenden betekent een vraaggerichte manier van werken dat er andere eisen worden gesteld aan hun competenties. Zo moeten zij kunnen afstappen van routinematig of taakgericht werken. Het uitgangspunt is dat de verzorgende zelf met haar cliënten in kaart brengt wat zij willen en met hen overlegt hoe dit gerealiseerd kan worden. Communicatieve en sociale vaardigheden worden hierdoor nog belangrijker dan ze al waren. Een vraaggerichte beroepshouding betekent een duidelijke interesse in de eigenheid en behoeftes van de cliënten. En de bereidheid om met de cliënt samen te werken, service te leveren, flexibel te zijn en verantwoordelijkheid te nemen voor de afspraken met de cliënt. Dat is niet iets wat verzorgenden van de ene op de andere dag in de vingers hebben. Het is een proces van vallen en opstaan.



## Werkboek

Dit werkboek is speciaal geschreven voor teamleiders, opleidingsfunctionarissen en andere teambegeleiders. Het boek biedt handvatten om met een team te werken aan het verder ontwikkelen van de competenties voor vraaggericht verzorgen.

Hoofdstuk 2 van dit werkboek bevat het competentieprofiel. Dit is een opsomming van de belangrijkste competenties voor vraaggericht verzorgen. Je vindt een toelichting en voorbeelden uit de praktijk. Je kunt dit deel gebruiken om je het profiel eigen te maken.

Hoofdstuk 3 bevat acht oefeningen. Met deze oefeningen kun je met je team aan de slag om de competenties verder te ontwikkelen.

### 1.1 COMPETENTIES ONTWIKKEL JE TIJDENS JE WERK

Competentie is het basisbegrip van dit werkboek. Wat is een competentie?

**Een competentie is een geheel van vaardigheden, kennis en houding dat iemand in staat stelt adequaat te handelen in een beroepssituatie. Of iemand competent is, blijkt uit zijn gedrag in een concrete beroepssituatie.**

#### Wist je dat...

- Je competenties kunt ontwikkelen. Het zijn geen statische eigenschappen van een persoon.
- Je competenties vooral ontwikkelt door ervaring op te doen. Je leert al werkend.
- Het ontwikkelen van competenties sneller gaat als je daar bewust mee bezig bent en je samen met anderen aan hetzelfde thema werkt door voorbeelden van goede praktijk uit te wisselen, te oefenen, visies te toetsen en te bedenken hoe iets beter kan.
- Ook ervaringen in je privéleven invloed hebben op de competenties die je nodig hebt in je werk.

*'Nu ik met mijn eigen kind veel in een ziekenhuis kom en weet ik hoe lastig het is om een klacht te bespreken met een hulpverlener! Ik kan nu veel beter luisteren naar een cliënt met klachten. Ik begrijp nu dat je niet alles even tactisch kan zeggen als je boos bent... Ik voel me minder persoonlijk aangesproken, probeer er gewoon samen uit te komen.'*



## 1.2 AAN DE SLAG MET JE TEAM

Er zijn verschillende mogelijkheden om de competenties van een team te bevorderen. Het competentieprofiel kun je gebruiken:

- om gericht te werken aan de ontwikkeling van competenties van het team;
- bij de werving en selectie van nieuwe teamleden;
- om individuele teamleden te coachen.

### Gericht werken aan de ontwikkeling van competenties van het team

Als je aandacht besteedt aan ervaringen van verzorgenden met vraaggericht verzorgen, leren zij steeds meer van hun ervaringen. De oefeningen in hoofdstuk 3 kun je hierbij gebruiken in een serie bijeenkomsten met je team.

#### Tips

- Zorg voor een veilige leeromgeving.
- Stimuleer dat verzorgenden kritisch zijn over hun eigen gedrag en dat zij zich kwetsbaar en onderzoekend durven op te stellen.
- Beschouw verschillen in opvattingen en werkwijze van verzorgenden als punten waarvan geleerd kan worden.
- Stimuleer het uitproberen van nieuwe manieren van werken met de cliënt, onder het motto: 'experimenteren moet, fouten maken mag'.
- Benoem de kwaliteiten van jouw team en jouw teamleden en stimuleer dat teamleden oog hebben voor elkaars kwaliteiten.
- Zorg ervoor dat er aan einde van elke bijeenkomst een of meer concrete voornemens geformuleerd zijn waarmee verzorgenden aan de slag gaan.
- Stel ook jezelf kwetsbaar en onderzoekend op, door openlijk te reflecteren op jouw handelen en de dilemma's die jij ervaart.
- Je hoeft niet overal een antwoord op te hebben, maar zorg dat verzorgenden enthousiast blijven over de gezamenlijke zoektocht hoe je vraaggericht handelt.

### Werving en selectie van nieuwe teamleden

In advertenties voor nieuwe medewerkers in de zorg staat zelden concreet beschreven wat de organisatie verwacht van een nieuwe medewerker op het gebied van vraaggerichte verzorging. Het competentieprofiel (zie hoofdstuk 2) kan je helpen te verwoorden wat je van de nieuwe medewerker verwacht. Bij het sollicitatiegesprek kan het profiel helpen om de sollicitant te vragen naar zijn visie en vaardigheden. Zo bewerkstellig je dat nieuwe teamleden affiniteit hebben met vraaggerichte zorg en beschikken over competenties op dat terrein.



### **Coachen van individuele verzorgenden**

Door naast het teamtraject ook te werken met individuele coaching, kun je het gehele proces nog effectiever maken. Jouw vertrouwen in het teamlid dat hij/zij zich verder kan ontwikkelen, vormt een belangrijk uitgangspunt bij deze coaching. Een veilige omgeving en positieve feedback zijn hierbij onontbeerlijk. Realiseer je dat teamleden verschillen in het leertempo en in de wijze waarop zij zich iets willen eigen maken. Het is de kunst om aan te sluiten bij die eigen leerweg. Natuurlijk kan het competentieprofiel (hoofdstuk 2) gebruikt worden voor de gesprekken in het kader van het Persoonlijk Ontwikkel Plan.

## **1.3 VERANTWOORDING**

### **De ontwikkeling van het competentieprofiel en de oefeningen**

Het competentieprofiel is gebaseerd op een literatuurstudie. Er is geïnventariseerd welke competenties voor vraaggericht werken in de literatuur worden genoemd. Vervolgens is bij helpenden en verzorgenden getoetst welke formuleringen aansluiten bij hun ervaringen en taalgebruik. Het profiel en de oefeningen in dit werkboek zijn allemaal met teams van helpenden en verzorgenden getest. Je treft hier de oefeningen die geschikt zijn om in teamverband toe te passen en die daadwerkelijk effectief bleken om voornemens te formuleren voor de dagelijkse zorg. Daarbij is er op gelet dat de taal die gebruikt is, aansluit bij de terminologie die verzorgenden gebruiken als ze over hun eigen praktijk en cliënten praten.

### **Relatie met de competenties uit het Kwalificatiedossier MBO Verzorgenden**

Het profiel gaat in op de competenties specifiek voor vraaggerichte verzorging. Het profiel is ontwikkeld om in de huidige praktijk bij te dragen tot de verdere ontwikkeling van vraaggericht werken in zorgorganisaties.

Het kwalificatiedossier MBO Verzorgenden (cohort 2007-2008) is ontwikkeld voor gebruik in het reguliere onderwijs. In dit profiel wordt een andere systematiek van beschrijven van competenties gebruikt. Omdat deze systematiek onvoldoende mogelijkheden bood om vraaggericht verzorgen echt voor het voetlicht te brengen, is ervoor gekozen af te wijken van de systematiek van het kwalificatiedossier.

### **Relatie met de Normen voor verantwoorde zorg**

Bij de beschrijving van de competenties is uitgegaan van de kaders van de Normen voor Verantwoorde zorg. Uitgangspunt is dat de regie over het eigen leven bij de cliënt ligt. De zorg en ondersteuning heeft tot doel de cliënten in staat te stellen het leven te kunnen leiden zoals zij dat willen en gewend zijn, en de dingen te doen die ze zelf belangrijk en zinvol vinden. De zorg is vraaggericht. De afspraken die met de cliënt gemaakt worden over de te leveren zorg en ondersteuning komen tot stand in overleg met de cliënt en worden vastgelegd in een zorgleefplan.



# Competenties voor vraaggerichte verzorging

## 2



Als je je afvraagt hoe competent je bent op het gebied van vraaggerichte zorg zijn drie hoofdvragen van belang:

- Ken je de cliënt?
- Kom je er samen uit?
- Knok je voor de cliënt?

Per vraag vind je in het profiel een opsomming en beschrijving van de belangrijke competenties die een verzorgende in huis moet hebben. De voorbeelden dienen ter verheldering.



## 2.1 WAT KAN JE ERMEE?

Als teamleider of begeleider kun je het competentieprofiel gebruiken als handvat om richting te geven aan de ontwikkeling van medewerkers.

- Bij werving en selectie van nieuwe medewerkers kun je het profiel gebruiken bij het opstellen van het profiel voor een nieuwe medewerker. Tijdens het sollicitatiegesprek kun je gebruik maken van een checklist met selectiecriteria die gebaseerd zijn op het profiel.
- Bij individuele coaching en persoonlijk ontwikkelplan-gesprekken (POP) kun je het profiel gebruiken om medewerkers positieve feedback te geven op hun kwaliteiten voor vraaggericht verzorgen en om hen uit te dagen zich te ontwikkelen.

### **Voorbeeld van positieve feedback op verschillend niveau: Over de competentie Verantwoordelijkheid nemen voor het nakomen van afspraken.**

**Startniveau:** "Ik vind het een sterke kant van jou dat je steeds probeert betrouwbaar te zijn: je wilt de afspraken die je met een cliënt gemaakt hebt, nakomen en je baalt ervan als dat niet lukt."

**Gevorderd niveau:** "Ik vind het knap van je hoe je met je collega's het gesprek aangaat over hoe we zouden moeten omgaan met afspraken die we met cliënten maken. Je slaagt erin om hen aan te spreken op het nakomen van afspraken. In een goede sfeer. Daarmee heb je een goede invloed op het team!"

### **Voorbeeld van uitdagen tot verdere ontwikkeling.**

**Teamleider:** "Je hebt zelf ook het profiel doorgekeken. Bij welk item heb jij het gevoel: "Dat kan beter? Of daar wil ik nog iets in leren?"

– "Bij 'informatie geven' staat dat je ook duidelijk moet kunnen zijn als iets niet haalbaar is. Dat vind ik lastig. Dat durf ik niet goed."

– "Kan je een concrete situatie benoemen waarin dit zich voordeed?"

– "...."

– "Dus je vraagt je af hoe je in zo'n situatie kunt bereiken dat je al eerder eerlijk en duidelijk bent naar een cliënt over wat niet kan?"

– "Ja." Etc.



## 2.2 HET PROFIEL IN ÉÉN OOGOPSLAG

### COMPETENTIES VOOR VRAAGGERICHTE ZORG



#### KEN JE DE CLIËNT?

- Contact maken met de persoon
- Achterhalen wat de vraag is
- Blijven afstemmen
- Respecteren van privacy



#### KOM JE ER SAMEN UIT?

- Informatie geven
- Ondersteunen bij het maken van keuzes
- Afspraken maken
- Evalueren met de cliënt



#### KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

- Verantwoordelijkheid nemen voor het nakomen van afspraken
- Creatief zijn in het vinden van oplossingen
- Initiatief nemen tot samenwerken





## 2.3 KEN JE DE CLIËNT?

Wat is belangrijk in het leven van de cliënt en welke zorg en ondersteuning heeft hij nodig om te leven zoals hij dat wil? Om jouw zorg en ondersteuning te laten aansluiten bij de behoefte van de cliënt, moet je de cliënt goed kennen.



*'Je kan niet verwachten dat je iemand snel leert kennen, daar moet je de tijd voor nemen. Iemand moet ook aan jou wennen! Het helpt om, als je een bewoner een paar maanden kent, weer eens de tijd te nemen om meer achtergronden te horen. Het gaat erom oprecht te zijn en warmte uit te stralen.'*

*'Ik ben soms zo geneigd om iets voor iemand in te vullen! Als ik kom omdat iemand gebeld heeft, vraag ik al: "Wilt u naar het toilet?". Ik ga er eigenlijk al vanuit dat dat zo is. Ik kan beter vragen: "Wat kan ik voor u doen?", dan houd ik het open.'*

### BENODIGDE COMPETENTIES

#### Contact maken met de persoon

Je maakt werkelijk contact met de cliënt (en zijn naasten). Je hebt aandacht voor de cliënt als persoon, respecteert zijn eigenheid en neemt de tijd om een goede band op te bouwen.

#### Achterhalen wat de vraag is

Je nodigt de cliënt uit te vertellen wat voor hem belangrijk is door open vragen te stellen. Je luistert aandachtig en hebt oprecht interesse in de cliënt.

Als de cliënt niet zelf kan aangeven wat voor hem belangrijk is, zoek je andere wegen om daar achter te komen: je observeert de cliënt in verschillende situaties en/of spreekt met een naaste van de cliënt om te achterhalen wat voor de cliënt belangrijk is.





### Blijven afstemmen

Je bent je er van bewust dat de stemming en de behoeften van een cliënt in de loop van de tijd kunnen veranderen. Je blijft in gesprek met de cliënt en je stemt je zorg steeds opnieuw af op hoe de cliënt zich voelt.

### Respecteren van privacy

Je respecteert de grenzen van de cliënt. Je gaat zorgvuldig om met de informatie die een cliënt aan jou toevertrouwt.

### Met je team

Je bespreekt met collega's het beeld dat je hebt van de cliënt. Je luistert naar de mening van je collega's en je staat er voor open jouw beeld bij te stellen.

*'Het is lastig om te bepalen hoeveel je van een cliënt moet weten om je werk goed te doen. Als ik bij iemand thuis ben als huishoudelijk hulp, is het dan gepast om door te vragen over iemands levensverhaal? Ik weet dat niet goed.'*

*'We hadden hier een mijnheer die de hele dag voor het raam stond. Urenlang. Ik had de indruk dat hij op iemand stond te wachten. Zijn overleden vrouw misschien? Ik deed mijn best hem meer bij de groep te betrekken. Pas toen ik van zijn zoon hoorde dat hij binnenvaartschipper was geweest begreep ik het beter. Nu ga ik zo af en toe naast hem staan en praat over het weer en de waterstanden.'*

*'Ik heb een Afghaanse cliënte die iedereen op afstand houdt en vaak kribbig reageert. Laatst vertelde zij me in vertrouwen over wat ze allemaal heeft meegemaakt. Daardoor begrijp ik beter waarom zij zo kortaf kan zijn. Ik zou dit graag aan mijn collega's vertellen, zodat zij daar ook meer begrip voor kunnen opbrengen, maar mevrouw heeft mij gevraagd het niet door te vertellen...'*



## 2.4 KOM JE ER SAMEN UIT?

Je werkt samen met de cliënt (en zijn naaste) om tot passende afspraken te komen over de zorg en ondersteuning die jij en je collega's bieden.



*'Ik vind het de kunst om een cliënt begrijpelijk uit te leggen wat zijn indicatie inhoudt en dan te vragen welke behoefte aan hulp hij heeft. Binnen de grenzen van de indicatie hebben we veel vrijheid om afspraken te maken!'*

*'Veel bewoners zijn bescheiden, als je ze geen keuzemogelijkheden aanbiedt, vinden ze alles goed. Daarom laat ik hun zien wat er kan en vraag wat ze willen. Ik vraag ze bijvoorbeeld op welke tijd ze geholpen willen worden en geef dan twee of drie mogelijkheden.'*

*'We hebben een formulier ontwikkeld waarop bewoners kunnen kiezen welke extra werkzaamheden zij willen laten uitvoeren door huishoudelijke hulpen. Voor cliënten die*

### BENODIGDE COMPETENTIES

#### Informatie geven

Je geeft, aansluitend op de vragen van de cliënt, informatie over de zorg en begeleiding die jij en jouw collega's kunnen bieden. Je bent duidelijk over wat wel en niet haalbaar is, zodat er geen verkeerde verwachtingen ontstaan.

#### Ondersteunen bij het maken van keuzes

Je overlegt met de cliënt over de zorg en ondersteuning die hij wil. Je respecteert de keuzes die de cliënt maakt. Als het nodig is, begeleid je de cliënt bij het maken van keuzes over hoe hij zijn leven wil inrichten en over de zorg en ondersteuning die hij daarbij wil. Als de cliënt echt niet zelf in staat is te kiezen, overleg je met naasten van de cliënt of je observeert de cliënt om te zien welke keuzes blijken uit het gedrag van de cliënt.



### Afspraken maken

Je maakt afspraken met de cliënt over de zorg die jij biedt en legt die vast.

### Evaluëren met de cliënt

Je blijft met je cliënt (en zijn naaste) in gesprek over de voortgang van de afspraken. Je neemt regelmatig het initiatief om te evalueren of de zorg nog naar wens is en stelt de afspraken bij als dat nodig is. Je kunt daarbij omgaan met kritiek van de cliënt (of zijn naasten).

### Met je team

Je toetst bij collega's hoe jij met de cliënt samenwerkt. Je staat ervoor open om jouw manier van samenwerken bij te stellen op basis van hun ervaringen.

*moslim zijn, hebben we ook punten opgenomen over het 'rein' houden van de woning. De medewerkers van de huishoudelijke dienst hebben de ruimte om het werk uit te voeren zoals de cliënt dat wil.'*

*'Mevrouw Samson wil nooit mee naar een activiteit, als je het haar vraagt. Ik heb het idee dat ze niet kan overzien wat ik bedoel. Ik heb haar een keer meegenomen naar het zingen en zij genoot zichtbaar! Nu we weten dat ze zingen leuk vindt, hebben we afgesproken dat we haar voorstellen mee te gaan 'koffiedrinken'. Daar heeft ze altijd wel trek in! Als ze er eenmaal is, zingt ze uit volle borst mee.'*

*'We hebben de afspraak om regelmatig met elke bewoner te evalueren of we het goed doen en of iemand nog wensen heeft. Daar hebben we ook een lijst voor, zodat de bewoner zich kan voorbereiden. Daardoor geef je de mensen de kans nieuwe wensen te benoemen. Het is niet genoeg om te vragen of men nog tevreden is!'*

*Mijnheer Pasan wil zijn steunkousen al vroeg in de avond uit. Ik kom dan in de knel met wat ik weet namelijk dat het beter is de steunkousen pas uit te doen als je naar bed gaat. Dit leg ik dan uit. Maar het laatste woord is aan hem. Als hij dan toch beslist dat hij zijn kousen eerder uit wil, dan doe ik dat gewoon.*



## 2.5 KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

Je komt op voor de belangen van de cliënt in je eigen organisatie en daarbuiten.



*'Eén van onze bewoners wil graag voor 9.00 uur geholpen worden, omdat zij dan naar de kerkdienst op de TV kijkt. Ik zag aankomen dat ik niet op tijd bij haar zou kunnen zijn en ben bij haar binnengelopen om dat te zeggen en een nieuwe afspraak te maken. Zij koos ervoor om zich dan pas na de kerkdienst aan te kleden.'*

*'We hebben een bewoner en die lust niet veel. Eten is zo belangrijk! Ik ben met hem gaan praten en hij gaf aan dat hij liefst elke dag roti wil eten. Ik ben toen naar de keuken gegaan en heb dat voorgelegd aan de kok. De kok is met hem gaan praten. Nu eet hij elke dag roti en is tevreden.'*

### BENODIGDE COMPETENTIES

#### Verantwoordelijkheid nemen voor het nakomen van afspraken

Je bent betrouwbaar: je komt de afspraken na die je met de cliënt gemaakt hebt. Je vertelt aan je collega's welke afspraak je gemaakt hebt met de cliënt en licht toe waarom dat voor jouw cliënt belangrijk is. Je spreekt je collega's aan op het nakomen van die afspraken.

#### Creatief zijn in het vinden van oplossingen

Je bent flexibel en creatief in het zoeken naar antwoorden op vragen van cliënten. Je zoekt, in het belang van de cliënt, naar oplossingen, ook als die niet voor de hand liggen.



### Initiatief nemen tot samenwerken

Je neemt het initiatief om, als dat voor jouw cliënt belangrijk is, samen te werken met collega's in je eigen team, met andere disciplines of met mensen van buiten je eigen organisatie.

### Met je team

Je legt aan collega's voor hoe jij voor de belangen van een cliënt opkomt en je staat open voor suggesties. Je bespreekt met collega's regelmatig de visie op vraaggericht werken en je denkt actief mee over wat er in jouw organisatie kan veranderen om nog beter op de vragen van cliënten te kunnen inspelen.

*'Hier werkt de huishoudelijke dienst alleen 's ochtends. Een aantal bewoners wil graag dat de hulp in de middag komt. Van de huishoudelijke hulpen weet ik dat er ook zijn die graag 's middags werken. Ik heb dit aan mijn teamleider doorgegeven. Nu is er besloten met een proef te starten. Daar ben ik best trots op.'*

*'Ik heb een vrijwilliger geregeld voor een van mijn cliënten. Hij gaf aan dat hij gewend was op zaterdagmiddag naar het café te gaan: kijken bij het biljarten en een biertje drinken. Hier in de buurt is een soort uitzendbureau voor vrijwilligers. In overleg met mijnheer heb ik daar een oproep geplaatst. Nu 'neemt hij er eentje' op zaterdagmiddag!'*

*'Sommige collega's die wel eens dingen extra doen, zeiden dat niet meer hardop: er kwam gezeur van in het team. We hebben nu afgesproken dat we vrij zijn om iets extra te doen voor bewoners, maar dat we altijd achteraf met elkaar bespreken wat de voor- en nadelen daarvan zijn. Niet om dan alsnog te zeggen dat het fout was, maar om te ontdekken wat wel en niet kan in de praktijk.'*





# Oefeningen

## 3



**In dit hoofdstuk vind je handvatten waarmee je in je werk als teamleider gericht in teamverband de competenties voor vraaggerichte verzorging kunt verbeteren. Hiervoor zijn praktische oefeningen ontwikkeld, die je in een aantal bijeenkomsten van anderhalf tot twee uur kunt gebruiken.**



### OPZET EN GEBRUIK

Elke oefening bestaat uit twee delen. Op de linkerpagina vind je een beschrijving van het doel en de behoeften van de oefening. Er staan tips voor het gebruik van de oefening en een kort programma voor een teambijeenkomst. Op de rechterpagina staat het werkblad met de oefening voor de helpenden en verzorgenden.

De oefeningen kun je op verschillende manieren inzetten:

- Met de oefeningen 1, 2 en 3 kun je het competentieprofiel bespreken. Deze oefeningen brengen de bewustwording voor vraaggericht werken op gang. Elke oefening gaat in op één aspect van het profiel. Deze oefeningen bestaan uit een observatieoefening met een startbijeenkomst en vervolgbespreking in teamverband. Hierdoor gaat het profiel meer leven en leren medewerkers om vanuit hun eigen praktijksituatie te kijken naar hoe zij met cliënten omgaan.
- Een teamthermometer en een kaartjesmethode waarmee het team naar het eigen functioneren als groep kan kijken.
- Oefeningen waarmee het team een vorm van intervisie/casuïstiekbespreking kan houden. Er is een onderscheid gemaakt tussen de teams psychogeriatric en de teams somatiek, gezien de verschillen in contact en overleg met de doelgroep.
- Een persoonlijke oefening om medewerkers naar hun eigen vaardigheden te laten kijken. Het advies is om deze oefening pas te doen, als medewerkers al vertrouwd zijn met het praktijkprofiel en er in het team mee gewerkt hebben.

### Tips

- Plan een serie van teambijeenkomsten, waarin een opbouw zit in de oefeningen.
- Kies de oefeningen die het beste passen bij de ontwikkeling die je team moet doormaken.
- Met circa zes teambijeenkomsten kun je gemiddeld genomen gericht de vaardigheden van je team verbeteren. Dit aantal kan meer of minder zijn, afhankelijk van de stevigheid van de groep.
- Plan een follow-up na drie tot zes maanden.
- Je kunt elk jaar een opfrisbijeenkomst doen, bijvoorbeeld met de teamthermometer.



# INSTRUCTIE

## OEFENING 1



## KEN JE DE CLIËNT?

Doel



Bespreken van het eerste onderdeel van het competentieprofiel: 'Ken je de cliënt?'.

Benodigdheden



Kopieën van de oefening voor de deelnemers, flap-over, stiften in twee kleuren.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding

Loop het profiel na, leg de benodigdheden klaar, bereid je eigen praatje voor, schrijf de competenties van 'Ken je de cliënt?' op de flap-over.

- 1 Leg het competentieprofiel (zie het overzicht op pagina 13) uit en de competenties van 'Ken je de cliënt?'
- 2 Groepsgesprek
  - Vraag medewerkers hoe goed zij cliënten denken te kennen.
  - Vraag met wie zij wel en met wie zij weinig contact hebben.
  - Vraag naar voorbeelden van de vier competenties van 'Ken je de cliënt'.  
Gebruik deze om samen een concreet idee te krijgen van de competenties.
- 3 Geef de observatieoefening mee (zie werkblad).  
Geef een korte uitleg en vraag of de opdracht duidelijk is.
- 4 Evaluatie

### Opbouw vervolgbespreking

- 1 Bespreking eigen praktijk  
Vraag aan elke deelnemer:
  - Wat heb je ontdekt bij de cliënt?
  - Welke vragen zijn naar boven gekomen?
  - Is het contact met de cliënt verbeterd? Zo ja: op welke punten?
- 2 Conclusies trekken met de groep
  - Wat leren we hiervan?
  - Hoe kunnen we onze cliënten beter (blijven) kennen?
  - Wat hebben we daarvoor nodig?



## OEFENING 1



## KEN JE DE CLIËNT?

'Ik dacht altijd dat wij goed contact hadden met onze cliënten. Dat is ook wel zo, de verhouding is heel goed. Maar eigenlijk kennen wij sommige mensen helemaal niet zo. We weten ook niet precies wat ze echt belangrijk vinden. Daar gaan we wat aan doen.' – Verzorgende team extramuraal.

Ken je de cliënt? Ken je jouw cliënten ook echt?  
Of kan je nog iets doen om ze beter te kennen?

### Observatieoefening

Bekijk met welke cliënt je minder goed contact hebt. Dus dat je het gevoel hebt dat je deze persoon minder goed 'kent' dan andere cliënten.

- 1 Neem de komende weken bewust extra tijd om contact te krijgen. Tips:
  - Ga een keer 'zomaar' vijf minuten naast iemand zitten en maak een praatje.
  - Maak (rustig) oogcontact, kijk mensen aan.
  - Laat zien dat je interesse hebt, ga in op wat de cliënt over zichzelf vertelt.
- 2 Ga op zoek naar wat 'de vraag' van deze cliënt is.
  - Wat zegt deze cliënt over zijn/haar wensen?
  - Wat zie je aan de cliënt?
- 3 Wisselt de vraag van deze cliënt?
  - Bekijk wat de vraag is op verschillende tijdstippen.
  - Waar hebben deze verschillen mee te maken, denk je?
- 4 Respecteer de privacy
  - Accepteer het zodra de cliënt iets niet wil vertellen
  - Wat betekent privacy voor deze persoon?
  - Vraag eventueel wat hij/zij prettig vindt.

### KEN JE DE CLIËNT?

- Contact maken met de persoon
- Achterhalen wat de vraag is
- Blijven afstemmen
- Respecteren van privacy



# INSTRUCTIE

## OEFENING 2



## KOM JE ER SAMEN UIT?

Doel



Bespreken van het tweede onderdeel van het competentieprofiel 'Kom je er samen uit?'

Benodigdheden



Kopieën van de oefening voor de deelnemers, flap-over, stiften in twee kleuren.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding

Loop het profiel na, leg de benodigdheden klaar, bereid je eigen praatje voor, schrijf de competenties van 'Kom je er samen uit?' op de flap-over.

- 1 Geef een korte uitleg van de competenties van 'Kom je er samen uit?'
- 2 Groepsgesprek
  - Vraag medewerkers op welke manier zij informatie geven aan de cliënt en waarover.
  - Vraag hoe zij cliënten ondersteunen bij het maken van keuzes.
  - Vraag naar voorbeelden van de vier competenties. Gebruik deze om samen een concreet idee te krijgen van de competenties.
- 3 Geef de observatieoefening mee (zie werkblad)  
Geef een korte uitleg, vraag of de oefening duidelijk is.
- 4 Evaluatie

### Opbouw vervolgbespreking

- 1 Bespreking eigen praktijk  
Vraag aan alle deelnemers:
  - Wat heb je ontdekt bij de cliënt?
  - Welke keuzes kwamen bij de cliënt naar boven?
  - Welke afspraken lopen goed en waarom?
  - Welke afspraken kunnen beter lopen en waar ligt dat aan?
- 2 Conclusies trekken met de groep
  - Wat leren we hiervan?
  - Hoe kunnen we er met onze cliënten beter uitkomen?
  - Wat hebben we daarvoor nodig?

## OEFENING 2



## KOM JE ER SAMEN UIT?

'Met de bewoner kom ik er meestal wel uit, hoewel we soms veel moeite moeten doen om te achterhalen wat hun vraag is. Het contact met de familie gaat soms goed en som helaas anders. Onze afspraken met de familie kunnen een stuk beter dan ze nu zijn.' – Verzorgende PG-team.

**Kom je ersamen uit met de cliënt? Wat kan hierin nog verbeteren?**

### Observatieoefening

**Bedenk met welke cliënt(situatie) je soms moeite hebt. Heb je het gevoel dat de cliënt moeilijk keuzes maakt? Of dat het botst tussen jouw opvatting en die van de cliënt/contactpersoon?**

- 1 Kijk komende weken bewust eens hoe dit loopt.
  - Welke keuzes kunnen cliënten maken als het gaat om jouw zorgorganisatie?
  - Welke informatie heb je zelf hierover? Welke rol speelt de familie hierin?
- 2 Op wat voor manier ondersteun jij cliënten bij hun keuzes?
  - Wat zie je aan de cliënt, als je dit doet?
  - Welke informatie ontbreekt eventueel?
- 3 Hoe loopt het met afspraken maken?
  - Met wie maak je afspraken over de zorg die de cliënt krijgt?
  - Op welke manier is de cliënt hierbij betrokken?
  - Welke rol speelt de familie hierbij?
  - Vraag aan cliënten of zij vinden dat afspraken nagekomen worden.

### KOM JE ER SAMEN UIT?

- Informatie geven
- Ondersteunen bij het maken van keuzes
- Afspraken maken
- Evalueren met de cliënt



# INSTRUCTIE

## OEFENING 3



## KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

Doel



Bespreken van het derde onderdeel van het competentie profiel 'Knok je voor de cliënt?'.

Benodigheden



Kopieën van de oefening voor de deelnemers, flap-over, stiften in twee kleuren.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding:

Loop het profiel na, leg de benodigheden klaar, bereid je eigen praatje voor, schrijf de competenties van 'Knok je voor de cliënt?' op de flap-over.

- 1 Geef een korte uitleg van de competenties van 'Knok je voor de cliënt?'
- 2 Groepsgesprek
  - Vraag medewerkers op welke manier zij opkomen voor hun cliënt.
  - Vraag hoe zij cliënten ondersteunen door initiatief te nemen.
  - Vraag naar voorbeelden van de drie competenties van 'Knok je voor de cliënt?'Gebruik deze om samen een concreet idee te krijgen van de competenties.
- 3 Geef de observatieoefening mee (zie werkblad)  
Geef een korte uitleg en vraag of de oefening duidelijk is.
- 4 Evaluatie

### Opbouw vervolgbespreking

- 1 Bespreking eigen praktijk  
Vraag aan elke deelnemer:
  - Hoe neem jij je verantwoordelijkheid?
  - Lukt het je om creatieve oplossingen te vinden?
  - Welke initiatieven heb je genomen?
- 2 Conclusies trekken met de groep
  - Wat leren we hiervan?
  - Hoe kunnen we plezier halen uit het 'knokken voor' de cliënt?
  - Wat hebben we daarvoor van elkaar nodig?
  - Bepaal met elkaar waar je (nog meer) ja tegen kan zeggen, als het gaat om vragen van cliënten.

## OEFENING 3



## KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

• 'Een zoon van een bewoonster wilde heel graag op een avond een slaapplek hier in het gebouw. Er waren voor hem heel dringende redenen, die met de ernstige situatie van zijn moeder te maken hadden. Zij was ziek. We hebben dit gewoon geregeld, hoewel het officieel niet zomaar kon. Ik ben tevreden dat we het toch voor elkaar hebben gekregen.'

• – Verzorgende woonzorgcentrum.

• Kom je op voor je cliënt? Is het een uitdaging voor je om dit te doen?

### Observatieoefening

• **Bekijk waar cliënten soms vastlopen. Weten ze niet goed waar ze moeten zijn met hun vraag? Of krijgen ze niet geregeld wat voor hen belangrijk is?**

- 1 Wanneer zeg je 'nee' tegen een vraag van een cliënt?
  - Om wat voor soort situaties gaat het?
  - Wat vind je ervan?
  - Wat is er nodig om 'ja' te kunnen zeggen?
- 2 Kun je creatieve oplossingen bedenken?
  - Wanneer wel?
  - Wanneer niet?
- 3 Hoe verloopt de samenwerking in je organisatie?
  - Met wie kun je vragen van cliënten oplossen?
  - Wie heb je nog meer nodig om dit te doen?

### KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

- Verantwoordelijkheid nemen voor nakomen van afspraken
- Creatief zijn in het vinden van oplossingen
- Initiatief nemen tot samenwerken



# INSTRUCTIE

## OEFENING 4



## TEAMTHERMOMETER: HOE DOEN WE HET NU?

### Doel



Samen met het team een diagnose stellen van hoe het team nu werkt, hoe het staat met de vraaggerichtheid van de zorg die het team geeft.

### Benodigheden



Kopieën van de oefening voor de deelnemers, eventueel flap-over met stiften in twee kleuren.

### Opbouw teambijeenkomst

#### Vorbereiding

Leg de benodigheden klaar.

- 1 Geef een korte uitleg van de teamthermometer (zie het werkblad).
- 2 **Individueel invullen**  
Elke deelnemer vult de thermometer individueel in, zodat hij of zij eerst zijn of haar eigen mening geeft.
- 3 **Groepsdiscussie**
  - Bespreek de thermometer in de groep. Je kunt de groep vragen om eerst aan te geven wat zij op dit moment de sterke kanten vinden van het vraaggericht werken door het team.
  - Vervolgens waar de zwakkere kanten liggen.
  - Vraag door op verschillen van mening.
  - Hoe komt het dat de één het ene punt veel sterker ziet dan de ander? Zoek naar praktijkvoorbeelden.
- 4 **Conclusies trekken met de groep**
  - Wat leren we hiervan?
  - Waar willen we wat mee?
  - Wat kunnen we als team zelf verbeteren?
  - Wat betekent dit voor het functioneren van het team? Zie: de vragen 13, 14, 15 en 16 van de thermometer.

## OEFENING 4

## TEAMTHERMOMETER: HOE DOEN WE HET NU?



Vul de thermometer\* in. Hoe vraaggericht vind jij de zorg vanuit je team?

### Ken je de cliënt?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
1 We hebben met elke cliënt een persoonlijk contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 We stellen (open) vragen om de cliënt te leren kennen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Onze zorg past bij hoe de cliënt zich op dat moment voelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 We vragen cliënten wat belangrijk is voor hem of haar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Kom je er met de cliënt samen uit?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
5 We geven de cliënt informatie over mogelijkheden en grenzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 We zoeken creatief antwoord op elke vraag van de cliënt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 We ondersteunen cliënten om zoveel mogelijk zelf te kiezen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Als cliënten niet (kunnen) kiezen, checken we of onze keus klopt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 We maken afspraken met de cliënt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Knok je voor de cliënt?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
10 We weten welke ruimte er is om 'ja' te zeggen tegen een vraag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 We komen onze afspraken met de cliënt na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Voor vragen van een cliënt zoeken we zo nodig een oplossing samen met collega's buiten ons eigen team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Wat hebben we als team hiervoor nodig?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
13 In het teamoverleg bespreken we kritisch ons beeld van een cliënt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 We evalueren regelmatig of de zorg nog wel past bij de cliënt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 We vragen feedback aan elkaar over hoe we met de cliënt werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 We hebben als team een duidelijke visie op vraaggericht werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Deze thermometer is als poster verkrijgbaar via [www.sting.nl](http://www.sting.nl) of via [www.artemea.nl](http://www.artemea.nl)



# INSTRUCTIE

## OEFENING 5

## VAARDIGHEDEN IN HET TEAM

Doel



Medewerkers bespreken samen hoe zij de vaardigheden van zichzelf en elkaar inschatten, als het gaat om vraaggericht werken. Verder kunnen zij bekijken welke vaardigheden goed ontwikkeld zijn en welke beter ontwikkeld kunnen worden.

Benodigheden



Voldoende kaartjes voor de opdracht voor de deelnemers, eventueel een flap-over met stiften in twee kleuren.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding: leg de benodigheden klaar.

- 1 Geef een korte uitleg van de vaardighedenkaartjes (zie werkblad).  
Het is van belang dat de sfeer van het gesprek open en veilig is. Vorm kleine groepjes.
- 2 De kaartjes worden om beurten getrokken en besproken.  
Degene die een kaartje trekt mag zeggen welke deelnemer in de groep naar haar idee deze vaardigheid heel goed onder de knie heeft. Wat is een sterke kant van deze collega in het team?
  - Waarom vind je dit sterk van haar/hem?
  - Vraag naar voorbeelden.
- 3 Conclusies trekken met de groep
  - Wat leren we hiervan?
  - Welke vaardigheden zijn goed vertegenwoordigd in het team?
  - Welke vaardigheden kunnen beter?
  - Zijn er teamleden die deze vaardigheden extra willen ontwikkelen?



## OEFENING 5

## VAARDIGHEDEN IN HET TEAM



### KEN JE DE CLIËNT?

Contact maken met de persoon



### KEN JE DE CLIËNT?

Achterhalen wat de vraag is



### KEN JE DE CLIËNT?

Blijven afstemmen



### KEN JE DE CLIËNT?

Respecteren van privacy



### KOM JE ER SAMEN UIT?

Informatie geven



### KOM JE ER SAMEN UIT?

Ondersteunen bij het maken van keuzes



### KOM JE ER SAMEN UIT?

Afspraken maken



### KOM JE ER SAMEN UIT?

Evalueren met de cliënt



### KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

Verantwoordelijkheid nemen voor het nakomen van afspraken



### KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

Creatief zijn in het vinden van oplossingen



### KNOK JE VOOR DE CLIËNT?

Initiatief nemen tot samenwerken





# INSTRUCTIE

## OEFENING 6

## REFLECTIE VOOR TEAMS PSYCHOGERIATRIE

Doel



Reflectie op het eigen werk, door middel van casuïstiekbespreking.

Benodigdheden



Kopieën van de oefening.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding:

- Kopie van de oefening maken.
- Reservecasus achter de hand houden.

1 Leg uit wat reflectie inhoudt.

2 Kort groepsgesprek

- Brainstorm over casussen, die geschikt zijn om te bespreken.
- Bepaal welke casus(sen) besproken worden.
- Let op de privacy cliënt.

3 Geef de reflectieoefening mee (zie werkblad)

- Korte uitleg, vraag of het duidelijk is.
- Je kunt het team laten werken in subgroepjes. Dit is aan te bevelen, zeker als het team groot is en met een diverse groep cliënten werkt.

4 Nabespreking reflectie

- Wat leren we hiervan?
- Hoe kunnen we deze cliënt beter tegemoet komen in zijn/haar vraag?
- Wat hebben we daarvoor nodig?

## OEFENING 6

## REFLECTIE VOOR TEAMS PSYCHOGERIATRIE

**• Zoek een praktijksituatie met een cliënt/bewoner waar je intensief mee te maken hebt, bij voorkeur een bewoner die minder duidelijk is over zijn wensen en vragen.**  
**• Voer met collega's de volgende opdracht uit bij deze cliënt:**

- 1 Ken je cliënt: maak met elkaar een persoonlijk recept voor deze cliënt.
  - Op welke manier drukt deze cliënt zich uit? (verbaal/non-verbaal)
  - Beschrijf met elkaar het (non-verbale) gedrag: wat doet iemand en welk gevoel zit hierachter?
  - Zoek praktijksituaties uit rond deze persoon waar dit uit blijkt.
  - Zoek eventueel 'missende stukken' op en overleg deze met familie, collega's van andere diensten, etcetera.
- 2 Kom je er samen uit?
  - Welke informatie kan deze persoon gebruiken om zelf zoveel mogelijk keus te hebben?
  - Hoe bied je bij deze persoon keus aan?
  - Wat past bij deze persoon (en niet bij jezelf)?
  - Hoe kun je deze persoon ondersteunen om nog eigen regie te hebben?
  - Wat is het resultaat?
  - Waar maak jij zelf de keus?
  - Wat zijn jouw ideeën hierbij?
  - Wat vraag je je af? Waar ben je eventueel minder zeker over?
- 2 Knok je voor je cliënt?
  - Wat kun je doen om deze cliënt te steunen bij zijn/haar leven?
  - (Hoe) kan je nog meer opkomen voor de belangen van deze persoon?
  - Wat heb je van het team of andere collega's nodig?



# INSTRUCTIE

## OEFENING 7

## REFLECTIE VOOR TEAMS SOMATIEK

Doel



Reflectie op het eigen werk, door middel van casuïstiekbespreking. Het is hierbij belangrijk om de interactie met cliënt te versterken en medewerkers te ondersteunen om zo veel mogelijk in overleg met de cliënt er uit te komen.

Benodigheden



Kopieën van de oefening.

### Opbouw teambijeenkomst

Vorbereiding:

- Maak een kopie van de oefening
- Houd reservecasussen achter de hand.

1 Geef een korte uitleg van reflectie

2 Kort groepsgesprek

- Brainstorm over casussen, die geschikt zijn om te bespreken.
- Bepaal welke casus(sen) besproken worden.
- Let op de privacy cliënt.

3 Deel de reflectieoefening uit (zie werkblad)

- Korte uitleg, vraag of het duidelijk is.
- Je kunt het team laten werken in subgroepjes. Dit is aan te bevelen, zeker als het team groot is en met een diverse groep cliënten werkt.

4 Nabespreking reflectie

- Wat leren we hiervan?
- Hoe kunnen we deze cliënt beter tegemoet komen in zijn/haar vraag?
- Wat hebben we daarvoor nodig?

Je kunt ervoor kiezen om iedereen dezelfde casus te laten bespreken. Daar kun je onderstaand voorbeeld voor gebruiken of een casus uit jullie praktijk.

*Mevrouw de Boer is helemaal overstuur, als je binnen komt om haar te helpen. Zij komt nauwelijks uit haar woorden. De avond ervoor is haar zoon in een auto-ongeluk terecht gekomen. Hij ligt in het ziekenhuis en zij maakt zich zorgen. Je ziet dat ze haar medicijnen niet heeft geslikt. Ze kan haar tas niet vinden en roept boos dat iemand die wel gestolen zal hebben. Een collega steekt haar hoofd om de deur en vraagt jouw hulp.*

## OEFENING 7

## REFLECTIE VOOR TEAMS SOMATIEK

- Zoek een praktijksituatie met een cliënt/bewoner waar je intensief mee te maken hebt, bij voorkeur een bewoner die minder duidelijk is over zijn wensen en vragen.
- Voer met collega's de volgende oefening uit bij deze cliënt.

1 Hoe verken je de vraag van de cliënt? Hoe kom je erachter waar ze op dit moment het meeste behoefte aan heeft? Maak hierbij gebruik van de punten uit het competentieprofiel.

2 Hoe zorg je dat je er samen uit komt?

3 Hoe kom je op voor de behoefte van deze cliënt?



# INSTRUCTIE

## OEFENING 8



## THERMOMETER: HOE DOE IK HET ZELF?

Doel



Medewerkers kijken zelf in welke mate zij beschikken over de vaardigheden voor vraaggerichte zorg.

Benodigdheden



Aantal kopieën van de oefening voor de deelnemers, eventueel een flap-over, stiften in twee kleuren.

### Toelichting

De thermometer kan tijdens het individuele werkoverleg gegeven en besproken worden, maar ook als oefening in een teambespreking ingelast worden. Het is van belang dat de sfeer van het gesprek open en veilig is.

### Opbouw in geval van gebruik tijdens een teambijeenkomst

Vorbereiding

Leg de benodigdheden klaar.

- 1 Geef een korte uitleg van de teamthermometer (zie het werkblad).
- 2 Individueel invullen  
Elke deelnemer vult de thermometer zelf in zodat zij eerst hun eigen mening geven.
- 3 Groepsdiscussie
  - Bespreek de thermometer in de groep. Je kunt de groep vragen om eerst aan te geven wat zij op dit moment de sterke kanten vinden van het vraaggericht werken door het team.
  - Vervolgens waar de zwakkere kanten liggen.
  - Vraag door op verschillen van mening.
  - Hoe komt het dat de één het ene punt veel sterker ziet dan de ander? Zoek naar praktijkvoorbeelden.
- 4 Conclusies trekken met de groep
  - Wat leren we hiervan?
  - Waar willen we wat mee?
  - Wat kunnen we als team zelf verbeteren?
  - Wat betekent dit voor het functioneren van het team? Zie: de vragen 13, 14, 15 en 16 van de thermometer.

## OEFENING 8

## THERMOMETER: HOE DOE IK HET ZELF?



Vul de thermometer in. Hoe vraaggericht vind jij de zorg die je zelf geeft?

### Ken je de cliënt?

- 1 Ik heb goed contact met mijn cliënten
- 2 Ik stel (open) vragen om de cliënt te leren kennen.
- 3 Mijn zorg past bij hoe de cliënt zich op dat moment voelt
- 4 Ik vraag de cliënt wat belangrijk is voor hem of haar

### Kom je er met de cliënt samen uit?

- 5 Ik geef de cliënt informatie over mogelijkheden en grenzen
- 6 Ik zoek creatief antwoord op elke vraag van de cliënt
- 7 Ik ondersteun cliënten om zoveel mogelijk zelf te kiezen
- 8 Als cliënten niet (kunnen) kiezen, check ik of mijn keus klopt
- 9 Ik maak afspraken met de cliënt

### Knok je voor de cliënt?

- 10 Ik weet welke ruimte er is om 'ja' te zeggen tegen een vraag
- 11 Ik kom de afspraken met de cliënt na
- 12 Voor vragen van een cliënt zoek ik zo nodig een oplossing samen met collega's buiten ons eigen team

### Wat heb ik hiervoor nodig?

- 13 In het teamoverleg bespreek ik kritisch mijn beeld van een cliënt
- 14 Ik evalueer regelmatig of de zorg nog wel past bij mijn cliënt
- 15 Ik vraag feedback aan cliënt en collega's over mijn werk
- 16 Ik heb een duidelijke visie op vraaggericht werken

Ja Meestal Soms Nee

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## TOT BESLUIT: TIPS VOOR BEGELEIDERS

Ook als begeleider van teams (coach of direct leidinggevende) kan het zo zijn dat je afvraagt of het wel lukt om vraaggericht(er) te werken, temidden van personeelstekorten, bezuinigingen en reorganisaties. Toch is het belangrijk dat je je enthousiasme en energie vasthoudt terwijl je met je team stappen zet. Hoe houd je zelf de spirit vast?

Hieronder vind je nog een paar adviezen over hoe je als begeleider je team kan steunen en inspireren bij een vraaggerichte werkwijze. Deze zijn gebaseerd op het competentieprofiel, maar zijn vertaald naar de functie van coach en/of teamleider.

### 1 Ken je medewerker(s)

- Maak echt contact met de mensen, leer hen kennen als persoon.
- Zorg dat je weet hoe ze werken.
- Loop of werk af en toe met ze mee als je dat kan.

### 2 Kom je er samen met je medewerker(s) uit?

- Informeer de medewerkers over ontwikkelingen die spelen.
- Ondersteun hen bij het bepalen van hun houding hier tegenover.
- Kom de afspraken na die je met je team maakt.
- Evalueer af en toe met het team hoe ze het vinden gaan en hoe ze jou ervaren als begeleider.

### 3 Knok voor je medewerker(s)

- Breng problemen terug daar waar ze thuis horen.
- Confronteer de organisatie met knelpunten op de werkvloer.
- Laat zien dat cliënten een probleem hebben en dat medewerkers daar wat aan willen doen.
- Bedenk creatieve oplossingen, met collega's van andere diensten om cliënten en medewerkers meer ruimte te geven bij het nemen van beslissingen.

Wil je ondersteuning hebben bij het werken aan de competenties? Vraag Sting om de mogelijkheden via telefoon (030) 291 90 60 of via Artemea, telefoon (030) 220 32 30.





# Gebruikte en aanbevolen literatuur

- *Iedereen is anders, mooi toch. Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties.* Een werkboek voor verzorgenden. Den Bode, P. Utrecht: Sting, 2008
- *Landelijke Kwalificaties MBO Verzorgende.* Calibris. Cohort 2007-2008. Dossiernummer OVD17, [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl)
- *Werkboek Vraaggerichte Verzorging. Samen werken aan Kwaliteit van Leven.* Vaalburg, A. Utrecht: Sting, 2005.
- *Op weg naar normen voor verantwoorde zorg, 2005* Actiz.
- *Informatie Arbeidsmarkt en Onderwijs 2005.* Bunnik: OVDB, 2005.
- *Competentiebeschrijvingen voor verzorgenden in de thuiszorg, werkzaam op MBO-niveau.* Mast, J. en J. Meerveld, Utrecht: NIZW, 2004.
- *Opgeleid voor kwaliteit. Aanbevelingen voor scholing en opleiding van helpenden en verzorgenden.* Vaalburg, A. Utrecht: Sting, 2004.
- *Gewone taken in complexe situaties.* Verbeek, G. TVV, januari 2004, pag 27-29.
- *In de spiegel kijken. Werken aan competenties in de thuiszorg.* Mast, J. en A. Pool. Utrecht: NIZW, 2003.
- *Kijk op kwaliteit. Een visie op de kwaliteit van de verzorging.* Been, de M, Goudriaan G. en Verbeek, G. Utrecht: Sting, 2002.
- *Werken aan kwaliteit. Werkmethodes voor helpenden en verzorgenden.* Verbeek, G. Utrecht: Sting, 2002.
- *Met het oog op de toekomst. Beroepscompetenties van HBO-verpleegkundigen.* Pool, A. C. Pool-Tromp ea. Utrecht: NIZW, 2001.
- *Organisatieontwikkeling en human resource management.* Doorewaard, H. en W. de Nijs. Utrecht: Lemma, 1999.
- *Gekwalificeerd voor de toekomst. Kwalificatiestructuur en eindtermen voor verpleging en verzorging.* Commissie Kwalificatiestructuur. Zoetermeer/Rijswijk: ministerie PC en W/VWS, 1996.
- *Professionals, kwaliteit van het beroep.* Delden, P.J. van. Amsterdam/Antwerpen: Veen, 1991.



# Sting en Zorg voor Beter

Dit werkboek is onderdeel van het thema 'Zeggenschap' van het programma 'Zorg voor Beter'. Tot dit thema behoren ook producten over het werken met zorgleefplannen en over het omgaan met cliënten met diverse achtergronden. Met het programma Zorg voor Beter wordt hard gewerkt om de thuiszorg, ouderenzorg, gehandicaptenzorg en langdurende geestelijke gezondheidszorg te verbeteren. Doel is een kwalitatief betere, efficiënte en duurzame zorg met tevreden cliënten. Door te leren en te profiteren van bestaande ervaringen en kennis. Door het creëren van meer samenhang en een betere aansluiting op andere zorgsectoren. En door het slimmer en beter organiseren van het werk.

Zorg voor Beter is een initiatief van het ministerie van VWS, in samenspraak met de brancheorganisaties, beroepsverenigingen en cliëntenorganisaties. Samen werken al deze organisaties aan een betere zorg via Verbetertrajecten, innovaties en het toepassen van de normen en indicatoren voor verantwoorde zorg.

Sting werkt in het programma Zorg voor Beter samen met Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN) en met de beroepsvereniging van verpleeghuisartsen (NVVA).

Zie ook [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl)

Voor vragen en advies over het ontwikkelen van vraaggerichte competenties, kun je terecht bij [sting@sting.nl](mailto:sting@sting.nl) of via (030) 291 90 60 en bij Artemea, [www.artemea.nl](http://www.artemea.nl).





