

8

KwaliteitsWeb: gesprek positieve gezondheid

– Zorgstroom

Inleiding

Algemene tips/Geleerde lessen

Overzicht instrumenten



Een gesprekstoel om het dialoog te voeren over de domeinen van positieve gezondheid: kwaliteit van leven, dagelijks functioneren, sociaal en maatschappelijk participeren, zingeving, mentaal welbevinden en lichaamsfuncties.

Wat is het instrument?

Bij Zorgstroom nemen ze de domeinen van positieve gezondheid (Machteld Huber) als uitgangspunt om in gesprek te gaan met de cliënt. Ze hebben de domeinen en vragen aangevuld en aangepast naar hun wensen. Ze hebben bijvoorbeeld het item intimiteit en seksualiteit toegevoegd.

Ze hebben er zelf een gesprekstoel van gemaakt. De cliënt geeft per domein een score op een schaal van 0-5 om aan te geven hoe tevreden ze zijn over dit domein in hun leven. Zorgstroom kiest ervoor om niet per se met de domeinen aan de slag te gaan waarop een cliënt het laagste scoort, maar laat de cliënt drie domeinen kiezen die hij het belangrijkste vindt en waarop hij doelen en acties wil formuleren. Het kan voor iemand immers belangrijker zijn om van een 8 een 9 te maken op een bepaald domein dan om van een 3 naar een 7 te gaan op een ander domein, dat hij minder belangrijk vindt. Het gespreksmiddel dient ter ondersteuning om te komen tot het maken van afspraken die worden opgenomen in het zorgleefplan.

Welke informatie levert het op en voor wie?

Het doel van het gesprek is om te komen tot individuele verbeterwensen om de kwaliteit van leven te verbeteren. Door middel van het instrument en het stellen van concrete vragen worden individuele wensen van cliënten inzichtelijk gemaakt en kan hiernaar gehandeld worden in de ondersteuning.

Welke effect heeft het?

De gesprekken met behulp van het Kwaliteitsweb-instrument worden als positief ervaren. Medewerkers geven aan het instrument echt bijdraagt om samen met de bewoner het gesprek te voeren en er waardevolle informatie naar boven komt. Bewoners zelf geven ook aan dat ze het gevoel hebben dat het echt over hen gaat.

Quote van medewerkers:

“Mijn eigen ervaring was/is, dat het instrument absoluut geen spel is, maar zeer serieus. Daar ging ik nog wel eens de fout in. De koffer is een vrolijke boel met kleuren, kaartjes, bord. Maar de inhoud is zeker geen spelletje. Zaak is om hier een goede balans in zien te vinden. Het was heel erg goed om samen met een bewoner deze vragen door te nemen.”

“De eerste keer met een bestaande cliënt heb ik het KwaliteitsWeb uitgelegd en samen doorgenomen. De cliënt vond het niet erg om te doen, maar gaf aan dat de vragen bij hem wel diep zaten. Hij moest goed nadenken welke info hij zou geven omdat sommige dingen erg zwaar/emotioneel waren. Door het KwaliteitsWeb te doen ben ik meer te weten gekomen over mijn cliënt. Ik heb ook belangrijke dingen naar voren kunnen halen die eerst niet duidelijk waren. Al met al een positieve ervaring zowel voor de cliënt als voor mij.”

Wat zijn geleerde lessen?

De volgende factoren dragen bij aan een succesvolle toepassing:

- Opleiden van medewerkers in gespreksvoering. In het geval van Zorgstroom heeft men geïnvesteerd in opleiding oplossingsgericht werken en Shared Decision Making.

- Train-de-trainer: de EVV-er en een ambassadeur werden opgeleid om het team mee te nemen in de manier van werken van het KwaliteitsWeb.
- De inzet van mantelzorgers en vrijwilligers is tegelijkertijd actief gestimuleerd. Zij kunnen mede een rol spelen bij het realiseren van afspraken naar aanleiding van het KwaliteitsWeb.
- Borging van het concept van positieve gezondheid in het patiëntendossier.

Welke randvoorwaarden zijn belangrijk?

Voor het werken met het instrument geldt een aantal randvoorwaarden:

- Het omarmen van het concept van positieve gezondheid van Machteld Huber en het uitdragen hiervan. Door zorgmedewerkers, ondersteuning, bestuur en alle betrokkenen.
- Beschikbare tijd voor zorgmedewerkers om gesprekken met cliënten te plannen en te voeren.
- Creëren van een veilige setting voor medewerkers om het gesprek te voeren over positieve gezondheid.



Hoeveel tijd kost het?

Dat scheelt per cliënt, maar het is best tijdrovend.

Wat zijn mogelijke belemmeringen?

Het is soms moeilijk om echt heel emotionele zaken bespreekbaar te maken, want dat vraagt om veel vertrouwen. Ook kost het eerste gesprek veel tijd. Zorgstroom volgt het komend half jaar goed hoe het gaat en gaat grondig evalueren om verder te ontwikkelen.

Is het geschikt voor mensen met dementie?

Ja, waar nodig zit de vertegenwoordiger of familie bij het gesprek. Momenteel wordt er gekeken naar mogelijkheden om een aparte versie te ontwikkelen die meer aansluit bij mensen met dementie.

Is er een training nodig voor degene die het instrument inzet?

Medewerkers zijn op verschillende manieren getraind. Alle medewerkers hebben in kleinschalige teams een training 'oplossingsgericht werken' gevolgd, met daarin een kennismaking met het begrip positieve gezondheid en het denken in oplossingen. Een training Shared Decision Making (voor EVV-ers, verpleegkundigen en behandelaren) was gericht op het leren gemeenschappelijk en gelijkwaardig op te trekken met bewoners en hun naasten. Een workshop 'Kwaliteitsweb Positieve Gezondheid' tot slot werd gegeven aan EVV-ers en ambassadeurs uit de teams (vanuit het train de trainer-principe) en bestond uit een instructie bij de methodiek, een observatie, zelf ervaren en zelf doen.

Hoe wordt de informatie gebruikt in het dagelijkse proces?

Als voor alle domeinen is bepaald hoe belangrijk de cliënt dit vindt en of hij/zij hieraan wil werken, wordt er een foto gemaakt van het bord. Deze wordt aan het elektronisch zorgdossier toegevoegd. Er is ook een profiellijst gemaakt waarin de scores worden vastgelegd. De afspraken die voortkomen uit het gesprek worden in het zorgleefplan vastgelegd (via OMAHA en in het ECD). Vier weken voor het volgende MDO vindt weer een KwaliteitsWeb-gesprek plaats. In hoeverre hebben de oplossingen tot een verbetering van kwaliteit van leven geleid? Welke volgende afspraken kunnen we maken?

Hoe vaak gebruik je de methode/instrument?

Het instrument wordt gebruikt bij nieuwe bewoners en vier weken voor elk MDO.

Contactpersoon

Annet Tramper

Bekijk in [de presentatie](#) van Annet Tramper van 21 maart 2017 meer informatie over deze methodiek.

