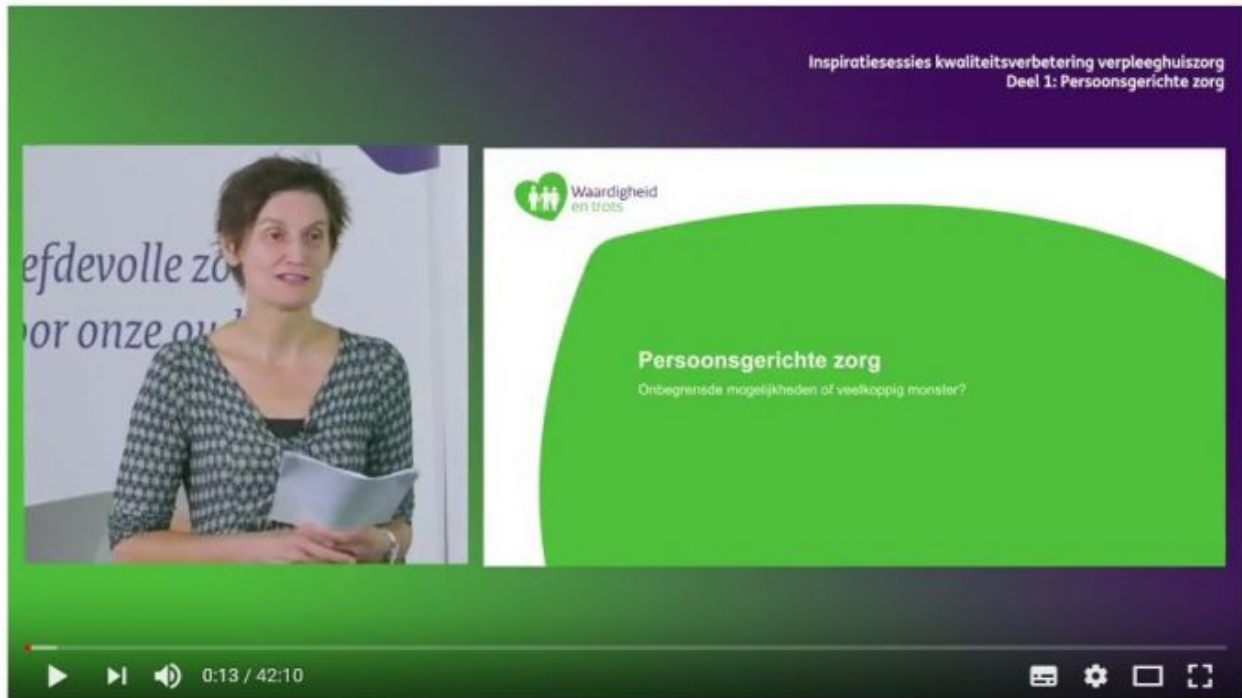




Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Video inspiratiesessie kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg: Persoonsgerichte zorg



In een serie inspiratiesessies wordt verdieping geboden op onderwerpen rondom kwaliteitsverbetering van de verpleeghuiszorg. De inspiratiesessies zijn georganiseerd voor coaches en projectleiders, die verbonden waren aan het ondersteuningsprogramma kwaliteitsverbetering verpleeghuizen. Via een videoreeks worden de sessies vervolgens beschikbaar gesteld.

Inspiratiesessie 1. Persoonsgerichte zorg

In bovenstaande video kunt u kijken naar een inspiratiesessie, verzorgd door Elly van Haaren vanuit het ondersteuningsprogramma kwaliteitsverbetering verpleeghuizen van Waardigheid en trots, waarin zij de verschillende kanten van persoonsgerichte zorg laat zien.

Persoonsgerichte zorg is meer dan de cliënt kennen, is meer dan aardig zijn voor de cliënt, is meer dan werken volgens de afspraken, is meer dan een goed zorgplan met mooi geformuleerde zorgdoelen. Persoonsgerichte zorg heeft heel veel kanten. Voor de een is het een uitdaging met onbegrensde mogelijkheden, voor de ander

misschien een veelkoppig monster.

Waar begin je? Welke aspecten zijn van belang? Hoe kunnen we persoonsgerichte zorg geven bij mensen die zelf niet meer kunnen zeggen wat ze belangrijk vinden? En dat met ogen die in onze rug branden, ogen van de mantelzorgers, ogen van de organisatie, ogen van de samenleving.

Persoonsgerichte zorg is niets nieuws en toch is het een moeilijk onderwerp, zowel voor individuele zorgverleners als voor het team, als voor de organisatie.

Download: Lees de [uitgewerkte presentatie van de inspiratiesessie door Elly van Haaren over persoonsgerichte zorg](#)

Resultaat groepsgesprekken

Na afloop van de presentatie werden er door de aanwezigen mooie suggesties, maar ook dilemma's naar voren gebracht tijdens de groepsgesprekken. We zetten ze hier voor jullie op een rijtje.

- **Persoonsgerichte zorg = alles in dienst van de cliënt**

Persoonsgerichte zorg is nu nog vaak fragmentarisch. Op onderdelen wordt bekeken hoe de zorg meer gericht kan worden op de cliënt. Maar we moeten bij alles nadenken over wat voor de cliënt de beste zorg is, ook bij de processen die op het eerste oog wat verder van de cliënt af staan.

- **Persoonsgerichte zorg = multidisciplinair**

Overall wordt multidisciplinaire zorg gegeven in verpleeghuizen, maar lang niet altijd vormen de zorgverleners een (h)echt team. En een integraal team is wel van enorme meerwaarde voor persoonsgerichte zorg.

- **De persoon achter de persoon**

Persoonsgerichte zorg is ook kijken naar wat er achter de persoon zit. Wat wil hij werkelijk? Wat zijn zijn achterliggende verlangens? Wat is op dat moment het beste voor hem? Waar moet ik hem een zetje geven? Gesprekken, maar ook voortdurende observatie zijn noodzakelijk.

- **Persoonsgericht zorg is niet alleen dat wat in het zorgdossier staat**

Natuurlijk moet in het zorgdossier vermeld worden welke zorg de cliënt krijgt, maar die persoonlijke relatie, die aandacht voor de cliënt, die intimiteit is niet te omschrijven. Alleen aandacht voor wat er in het dossier staat doet zorgverleners te kort. Gesprekken met zorgverleners doen veel meer recht aan wat die zorg zo bijzonder maakt.

- **Persoonsgerichte zorg = micro-organiseren**

Kleine dingen regelen voor de cliënt, nog een keer op bezoek bij die oude vriend, nog een keer naar die voetbalwedstrijd, nog een keer een telefoongesprek met die zus in Australië. Probeer dat te regelen.

- **Persoonsgerichte zorg in een prettige omgeving**

Een mooie omgeving met rust, maar ook verschillende prikkels, met hoekjes om je af te zonderen, maar ook samen te zijn, om rond te kunnen dwalen, maar je ook veilig te voelen. Niet alleen dat wat

zorgverleners doen is van belang voor persoonsgerichte zorg, maar ook hoe de omgeving is ingericht.

- **Familie is van groot belang, maar.....**

De familie is belangrijk, maar het is niet zo dat alle familieleden altijd het beste voor hebben met de cliënt, of weten wat op dat moment het beste is. De cliënt, en zeker iemand met dementie, is veranderd, is niet meer als vroeger. Soms druipt de beste zorg in tegen wat de cliënt vroeger fijn vond. Iemand die van klassieke muziek hield en nu het liefst meedeint op Andre Rieu, iemand die zich altijd goed verzorgde en nu niet meer elke dag onder de douche wil en het liefst in zijn oude kloffie rondloopt. Praat met familie over wat hun verwachtingen zijn en waarom jij als zorgverlener denkt dat de cliënt nu liever iets anders wil.

- **Familie voegt zich naar de cultuur van de organisatie**

Familie weet soms niet hoe zich te verhouden tot de zorg. Wat wordt er van hen verwacht, mogen ze wel initiatief tonen? Wees hier open over en praat met elkaar.

- **Structuur, cultuur en bestuur**

Niet een van deze elementen mag ontbreken bij persoonsgerichte zorg. Niet alleen de zorgverleners zijn, maar ook de structuur en processen en het leiderschap vanuit bestuur en management maken met elkaar de zorg tot persoonsgerichte zorg.

- **Leiderschap is belangrijk**

Uitleggen, toelichten, goede voorbeelden geven, ruimte geven, faciliteren, de bedoeling duidelijk maken. Het zijn termen die in elk leiderschapsboek naar voren komen, maar o zo belangrijk. Kent de bestuurder zijn pappenheimers? Weet het management wat er daadwerkelijk speelt op de werkvloer? Er is een leidende coalitie nodig van bestuur, management, HR en andere ondersteunende diensten om die persoonsgerichte zorg voor elkaar te krijgen.

- **Dilemma: kloof**

Er zit een kloof tussen verwachtingen van de zorgverlener en het management en tussen die van de zorgorganisatie en de samenleving. Heel kort door de bocht gezegd: het management overvraagt zorgverleners. Zij moeten het doen, terwijl het erom gaat dat iedereen moet werken aan persoonsgerichte zorg, aanstekelijke voorbeelden naar voren brengen, patronen doorbreken. Ook tussen de zorgorganisaties en de samenleving zit een kloof. Het beeld is dat de zorg alle problemen wel oplost, dat cliënten hun leven in een verpleeghuis gewoon voort kunnen zetten. De werkelijk is vaak anders. Verdriet, pijn en frustratie zijn er altijd en dat zien we liever niet. We verwachten dat alles maakbaar is, maar het is de laatste fase van iemands leven en dat is verdrietig. De verwachtingen moeten een beetje getemperd worden.

- **Dilemma: personele capaciteit**

Een voortdurend dilemma in de zorg: hoe zorgen we voor voldoende, goed gekwalificeerd personeel? De arbeidsmarkt is slecht, het ziekteverzuim hoog. We zullen steeds moeten kijken waar nog een beetje ruimte zit om toch die zorg goed af te stemmen op de cliënt, het in kleine dingen zoeken. Samen met alle zorgverleners, vrijwilligers, mantelzorg en het management. Kan er nog een beetje lucht gecreëerd worden voor zorgverleners? Waar kan wat anders weggehaald worden? Waar leggen we onze prioriteit?

Meer weten

- Bekijk de video [Inspiratiesessies kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg – deel 1: Persoonsgerichte zorg in de afspeellijst Inspiratiesessies kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg](https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/video-inspiratiesessie-kwaliteitsverbetering-verpleeghuiszorg-persoonsgerichte-zorg/)

- Ga naar het [overzicht Inspiratie voor verandering](#) voor mooie praktijkverhalen en bruikbare instrumenten van de coaches van Waardigheid en trots die verpleeghuizen geholpen hebben met hun kwaliteitsvraagstuk.
 - Lees meer over [persoonsgerichte zorg](#)
-

tags:

[Verandermanagement](#) (57)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (295)