



5 stappen voor het intakegesprek van VPT in de wijk



Voor wie?

Ben je verpleegkundige of verzorgende? En ga je een intakegesprek met een cliënt of naaste voeren over langdurende zorg thuis, vanuit het Volledig Pakket Thuis (VPT)? Dan helpt deze handreiking je daarbij. Je gebruikt de handreiking bij cliënten voor wie een Wlz-indicatie is afgegeven. De cliënt wil en kan thuis (blijven) wonen en ontvangt daar zorg en ondersteuning.

Over VPT, MPT en PGB

Wil je meer over deze vormen van zorg weten? Bekijk dan de Wegwijzer Wlz-zorg thuis. Daarin vind je alle info in een handig overzicht. De wegwijzer en andere tools zijn beschikbaar in het Kennisdossier Langer thuis op Waardigheidentrots.nl

Over het intakegesprek

In het intakegesprek breng je de startsituatie in kaart. Je onderzoekt de zorgbehoefte van de cliënt en maakt een inschatting van de benodigde zorg en ondersteuning. Je geeft de eerste informatie en maakt een planning voor de eerste zorgmomenten. Uiteraard wil je daarbij niets vergeten. Daarvoor kun je deze checklist bij de hand houden. Maar zorg er wel voor dat het intakegesprek een open gesprek blijft. Ons advies is daarom om de checklist niet als vragenlijst te gebruiken.

Voordat je begint: één of meerdere gesprekken?

Weet dat je niet alles in één gesprek hoeft te behandelen. Je kunt meerdere gesprekken gebruiken om de startsituatie in beeld te brengen. Zo kun je het eerste gesprek wat algemener houden om te informeren. Cliënt en naasten kunnen de informatie dan laten bezinken en rustig verkennen hoe zij de ondersteuning willen ontvangen. In een tweede gesprek maak je dan concrete afspraken.





Stap 0

Vorbereiding

- **Plan de afspraak tijdig in**, in verband met beschikbaarheid van de aanwezigen en voorbereiding op het gesprek.
- **Stuur vooraf informatie** over wat de cliënt en naasten van het gesprek kunnen verwachten. Neem in deze informatie aandachtspunten op waar zij alvast over kunnen nadenken. Deze aandachtspunten kun je ook bespreken in de vorm van een eerste informatief gesprek.
- **Overleg met de cliënt en naasten wie er bij het intakegesprek aanwezig zijn.** Gaat het om één of meerdere naasten die graag betrokken willen zijn? Heeft de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger? Nodig diegene dan ook uit. De naaste kan de wettelijk vertegenwoordiger zijn, maar dat hoeft niet. Ga ook na of er een tolk nodig is.

Aandachtspunten voor een goed gesprek

Een goed gesprek draagt bij aan onderling begrip, samen ontdekken en samen ontwikkelen. Zo bouw je namelijk vertrouwen op. De volgende tips helpen daarbij:

- Zorg vooral voor een open gesprek. Dat betekent dat ieder perspectief er mag zijn. Belangrijke uitgangspunten zijn: interesse, inlevingsvermogen, luisteren en respect voor elkaars inbreng. Wees nieuwsgierig en laat je niet leiden door aannames.
- Ondersteun het gesprek waar nodig met tekeningen of symbolen. Houd het simpel en begrijpelijk.
- Check tussendoor of de cliënt en naaste alles nog begrijpen en of het gesprek niet te lang duurt.
- Ga na of iedereen zich prettig bij het gesprek voelt. Is dit niet het geval? Denk dan na over wat dan de mogelijke vervolgstappen zijn. Je zou bijvoorbeeld aan iemand in jouw organisatie kunnen vragen om te ondersteunen bij een vervolgesprek.



Stap 1

Behoeftte in kaart brengen

- Ontdek wie de mens is achter de vraag.
 - Wat vindt de cliënt belangrijk?
 - Hoe ziet of zag normaal gesproken diens dag eruit?
- Kijk wat de cliënt zelf kan, wil en weer kan en wil leren.
 - Wat doet de cliënt zelf? Wat wil de cliënt zelf? En wat wil de cliënt weer leren om zelf te doen?
 - Waar heeft de cliënt echt ondersteuning of zorg bij nodig?
- Breng in kaart wat naasten en het netwerk kunnen en willen doen.
 - Wat wil de cliënt graag zelf blijven doen?
 - Wat willen, kunnen naasten doen?
 - Wat kunnen, willen anderen in het sociale netwerk doen?
- Maak onderscheid tussen wat de cliënt wil en nodig heeft en wat naasten willen of nodig hebben.
- Wensen en behoeften weten en kunnen verwoorden is een proces en niet altijd even makkelijk. Help mensen bij het aangeven van hun wensen. Stel verdiepende vragen of geef voorbeelden.
- Bespreek hoe je het sociale netwerk van de cliënt kunt versterken. Is hier geen ruimte voor? Weet dan dat dit ook later in het ondersteuningstraject nog aan bod kan komen.
- Ga ook in gesprek met de naaste over de ervaren belasting en of de zorg en ondersteuning goed vol te houden is. Dit kan trouwens ook in een vervolgesprek dat je alleen met de mantelzorgers houdt.
 - Wat is er nodig om balans te houden?
 - Is er voldoende ruimte om te ontspannen?
 - Wat kan de naaste blijven doen, maar wat zou de naaste eventueel juist minder kunnen doen?
 - Waar kan de naaste terecht als het te veel wordt?

Stap 2

Verwachtingen bespreken

- Thuis blijven wonen brengt bepaalde risico's met zich mee. Denk hierbij aan het risico op vallen, dwalen, eenzaamheid en overbelasting van de mantelzorgers. Ook als iemand geen personalarmering wil, kan dat een risico zijn. Bespreek alle risico's en doe een verdiepende analyse. Bij de kans op vallen, kan het verminderen van risico's bijvoorbeeld het weghalen van losse kledjes zijn. Sta ook stil bij hoe je de antwoorden vastlegt.
 - Kunnen cliënt en naasten deze risico's accepteren omdat ze horen bij het thuis wonen?
 - Wat is nodig of wat kan helpen om deze risico's te verkleinen? En willen mensen dat?
- Bekijk de woning en de benodigde zorg ook met een Arbo-technische bril:
 - Is er een tillift nodig?
 - Een hoog-laag bed?
 - Zijn er beugels?
 - Is de douche breed genoeg?
 - Zijn er hulpmiddelen nodig?Schakel op dit terrein zo nodig de expertise van een ergotherapeut of collega in.
- Bespreek wat je van elkaar kunt verwachten, van cliënt, van naasten en van het VPT-team:
 - Hoe stemmen we af met elkaar?
 - Wie is waar verantwoordelijk voor?
- Bespreek de kaders die jullie als organisatie stellen aan de zorg en ondersteuning thuis:
 - Waar liggen de grenzen?
 - Wat kan de organisatie niet bieden?
 - Wanneer wordt er alsnog gesproken over opname in een verpleeghuis?
- Is diversiteit en inclusie onderdeel van het beleid van jullie organisatie? En werken jullie met een divers team qua sekse, geaardheid en geloofsovertuiging? Bespreek dit dan met cliënt en naaste.



Stap 3

Zorg en ondersteuning op maat

- Verken de mogelijkheden:
 - Hoe kunnen we nog meer aandacht hebben voor wat belangrijk is in het leven van de cliënt? Kennen we het **levensverhaal** van de cliënt?
 - Welke **andere disciplines** zijn al in beeld bij de cliënt en welke kunnen worden ingeschakeld? Bijvoorbeeld: fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, maatschappelijk werker of psycholoog.
 - Welke mogelijkheden en wensen zijn er voor de **dagbesteding**? Individueel of groepsgewijs? Hoe vaak en wanneer?
 - Zijn er **buurtinitiatieven** waar de cliënt bij aan wil en kan sluiten?
 - Hoe kunnen we zorgdragen voor **maaltijden** en tussendoortjes? Door bijvoorbeeld; te ondersteunen of mee te kijken hoe de cliënt zelfstandig boodschappen kan doen en kan koken, samen koken of boodschappen doen, bezorging van maaltijden of eten op een locatie.
 - Hoe gaan we **de was** regelen? Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld: een deel van de was wordt door de organisatie gedaan, medewerker wast bij de cliënt, cliënt of naaste doet zelf de was of eventueel een restitutie als cliënt hier geen gebruik van maakt.
 - Hoe wordt het **huis schoongehouden**? Wat doet de cliënt zelf? Wat doen naasten? Wat doet het VPT-team?
 - Welke **technologie** kan mogelijk worden ingezet? Bijvoorbeeld: personalarmering, een tablet voor dagstructuur, een robot, medicijn dispenser of leefstijlmonitoring.
- Bespreek welke zorg en ondersteuning er vanuit het VPT-team wordt geleverd en hoe er samen aan de opgestelde doelen kan worden gewerkt.
- Maak een weekindeling die jullie gaandeweg evalueren en bijstellen. Hierin wordt opgenomen wie wanneer komt, welke type zorg of ondersteuning wordt geboden en ongeveer voor hoelang. Neem hier ook de rol van de naasten in op.

Zorg- en ondersteuningsplan

Beschrijf de afspraken in het zorg- en ondersteuningsplan. Het voordeel is dat je collega's zo ook goed op de hoogte zijn. Het intakegesprek is het begin van een doorlopend proces van afstemmen en bijstellen. Het zorg- en ondersteuningsplan helpt jullie hierbij.

Stap 4

Financiële zaken

Bij de start van Wlz-zorg geldt een eigen bijdrage voor de cliënt. Deze eigen bijdrage is inkomensafhankelijk en verschilt per leveringsvorm.

- Ga na of de cliënt of naaste weet dat er een eigen bijdrage gevraagd wordt en hoe die wordt berekend en geïnd.
- Bespreek wat de cliënt krijgt voor deze eigen bijdrage. Zoals meer aandacht voor welzijn, maaltijden en schoonhouden van woning. Vertel ook dat de eigen bijdrage bij opname in het verpleeghuis hoger is.
- Bespreek of de veranderende eigen bijdrage een probleem voor de cliënt vormt en hoe de cliënt en naasten dit verwachten op te lossen.



Stap 5

Procedure na intakegesprek

- Bespreek de vervolgstappen.
- Sta stil bij wanneer de cliënt het zorg- en ondersteuningsplan ontvangt en wanneer de zorg start.
- Bespreek hoe de zorg en ondersteuning wordt gemonitord en geëvalueerd. In welke vorm en frequentie vindt evaluatie plaats?
- Ga na wie het aanspreekpunt is voor de cliënt en diens naasten en hoe en wanneer deze bereikbaar is.
- Evalueer samen hoe het intakegesprek is verlopen.
- Geef ruimte voor zaken die nog niet besproken zijn of maak een vervolgspraak.

Colofon

Auteurs:

Barbara de Groen en Susan Keunen (Vilans)

Dit kennisproduct is tot stand gekomen binnen het programma Waardigheid & trots voor de toekomst.

Met dank aan:

de verpleegkundigen en verzorgenden van zorgorganisaties die hebben meegedacht aan deze handreiking.

Augustus 2023



**Waardigheid
en trots voor de toekomst**