

Over eigen regie en invloed



HEALTH SCHOOL ALMERE

dr. Lineke Verkooijen, lector Klantenperspectief
in Ondersteuning en Zorg

15 jaar wet en regelgeving



- Keuzevrijheid voor goed geïnformeerde klant
- Steeds meer gericht op participatie

Participatievormen

Inspraak:

- **Informereren** (*klant als informatiebron*)
- **Raadplegen** (*mening vragen, beslissing bij beleidsmakers/hulpverleners*)
- **Adviseren** (*beslissing bij beleidsmakers/hulpverleners, met verantwoordingsplicht naar klant*)

Invloed:

- **Co-produceren** (*beslissing op basis van consensus, is bindend*)
- **Meebeslissen/regie** (*beslissing ligt bij klant binnen vastgestelde kaders*)



Citaat zorgverzekeraar

- *(...) Vele nota's zijn er in de loop der jaren verschenen over de inspraak van de klant op zorg of ondersteuning. Daar gaat het in de toekomst veel minder om. Veeleer om de invloed van de klant. (...)*

Inspraak en invloed



- **Inspraak** = medezeggenschap zonder meebeslissen
- **Invloed** = inwerking zeggenschap, met andere woorden, wel meebeslissen

De klant wil in meer of mindere mate invloed hebben op



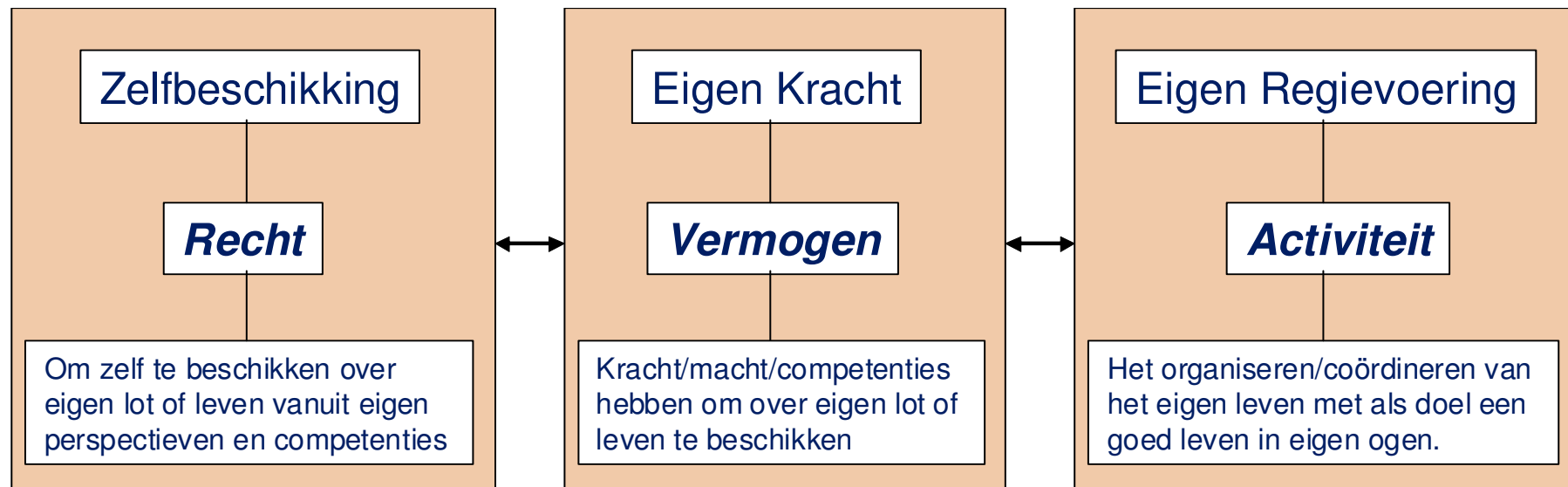
HEALTH SCHOOL ALMERE

1. de vorm/inhoud waarin de ondersteuning of zorg wordt uitgevoerd (*hoe en wat*)
2. het moment, dag, tijdstip waarop deze geleverd wordt (*wanneer*)
3. de plaats waar de ondersteuning of zorg geleverd wordt (*waar*)
4. de persoon die het levert (*door wie*)

Wie is de klant (vanuit beperking)?

- De uiteindelijke gebruiker van zorg of ondersteuning
- Kan jong of oud zijn, thuis wonen of in een instelling en lichamelijke, sociale, psychiatrische, verstandelijke en/of psychogeriatrische beperkingen hebben.
- Voor vandaag: ouderen met beperkingen die kortere of langere tijd afhankelijk zijn van zorg of ondersteuning

Wie is de klant (vanuit mogelijkheden)?





Vraag 1 – Ellen Grootegoed

- Ouderen hebben snel last van schuldgevoelens en het idee anderen en de maatschappij ‘tot last’ te zijn. (...) Dit kan er toe leiden dat ouderen minder hulp vragen aan gemeente en instellingen, **omdat zij de ervaring opdoen dat van eigen kracht wordt uitgegaan en zij dus geen hulp mogen vragen als ze iets nog zelf kunnen. (...)**
- Hoe kan dit negatieve neveneffect van ‘van eigen kracht’ uitgaan worden tegengegaan?

Hulpverlening die uitgaat van eigen kracht

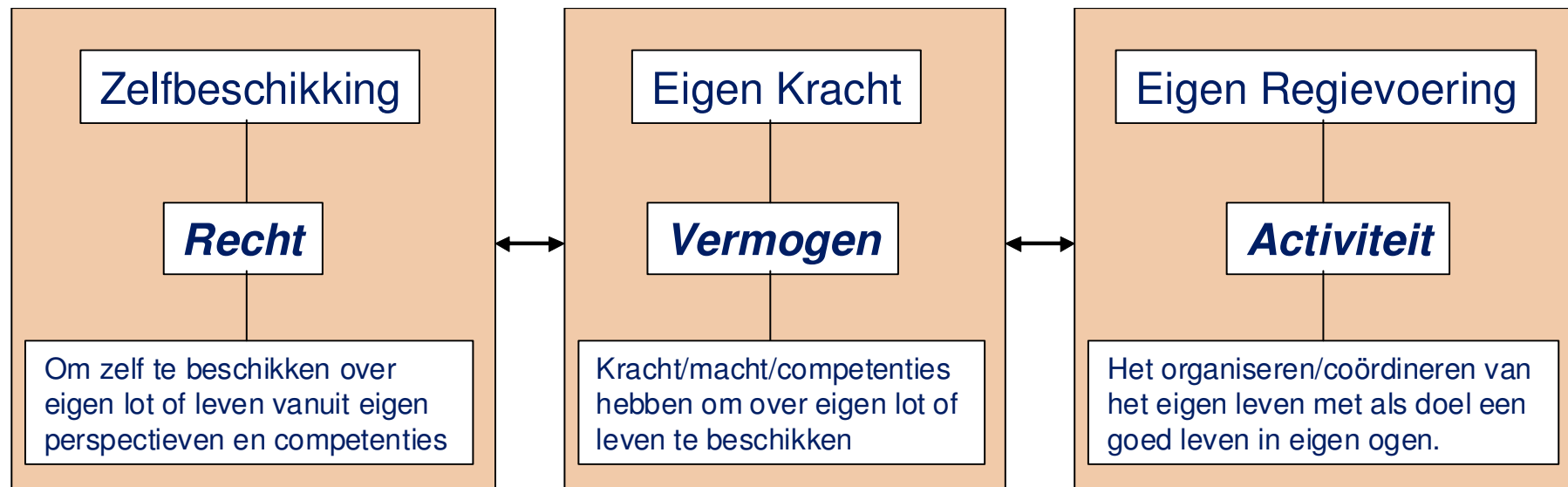
- Is **niet** uitgaan van de beperking met:
 - U moet het zelf (leren) doen of
 - Hulpverleners leren je hoe dat moet ‘eigen kracht’ hebben/krijgen
 - **Gedragsverandering bij de klant**
- Is **wel** uitgaan van de aanwezige mogelijkheden:
 - Hulpverlening die de eigen kracht niet in de weg zit
 - Dus hulpverlening die niet afhankelijk maakt
 - **Gedragsverandering bij de hulpverlener en de organisatie van zorg en ondersteuning**

Verhaaltje



HEALTH SCHOOL ALMERE

Wie is de klant (vanuit mogelijkheden)?





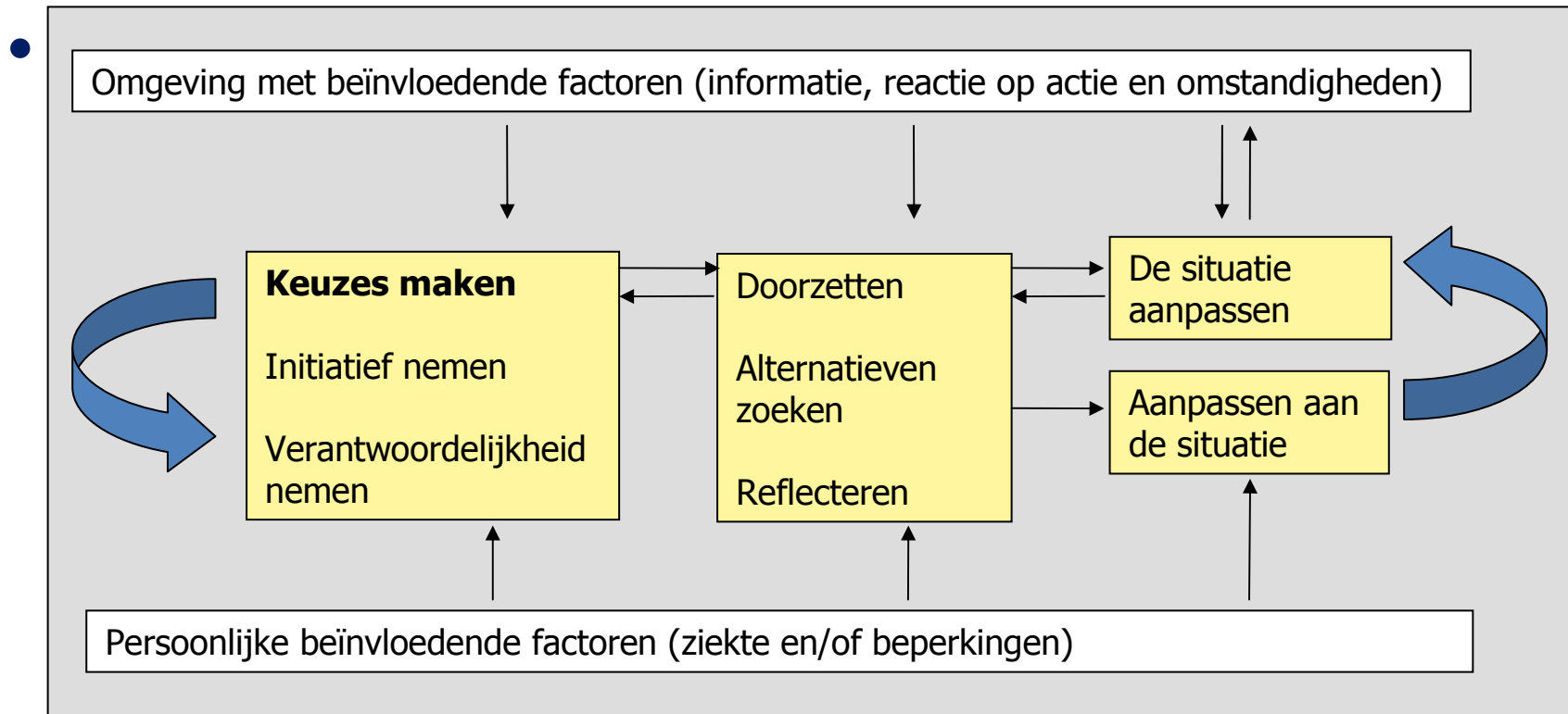
Eigen regievoering

- Of grip hebben en houden op eigen leven, ook als er sprake is van zorgafhankelijkheid
- Ook nu:
- zorg of ondersteuning mag de eigen regievoering in ieder geval niet negatief beïnvloeden (door wijze van organisatie en/of bejegening)

Gedragingen eigen Regievoering



HEALTH SCHOOL ALMERE



Dit betekent voor zorg en ondersteuning



HEALTH SCHOOL ALMERE

Nodigt levering en uitvoering de klant uit	Antwoord	Waaruit blijkt dat
tot het maken van eigen keuzes (m.b.t. hoe en wat, wanneer, waar en door wie)	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
om zelf initiatieven te nemen?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor die keuzes en die initiatieven?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
om door te zetten?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
om alternatieven te zoeken?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
om te reflecteren op de eigen ideeën en/of acties?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	
tot interactie met de ondersteuner voor invloed op de situatie?	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE	

Binnen de kaders

- De aanwezige financiële ruimte
(indicatie/verzekering/eigen portemonnee)
- Professionele verantwoordelijkheid hulpverlener
- Organisatorische verantwoordelijkheid aanbieder
van zorg of ondersteuning
- Algemeen geaccepteerde waarden en normen

Dus mijn antwoord op vraag 1

- Gemeenten/instellingen hebben de verantwoordelijkheid om de kaders duidelijk te maken en binnen die kaders de klanten uit te nodigen om hun wensen *mbt hoe en wat, wanneer, waar en door wie*, kenbaar te maken en daarmee invloed uit te oefenen.

Vraag 2 – R. Wouters



- Gezondheidszorg zal ook betekenen dat er steeds meer keuzes gemaakt moeten en kunnen worden. Wanneer wordt de cliënt bij deze keuzevraagstukken betrokken?

Mijn antwoord op vraag 2



- Microniveau = > dus keuzes m.b.t. *hoe en wat, wanneer, waar en door wie* voor de eigen zorg of ondersteuning => antwoord op vraag 1 (kaders kenbaar maken en uitnodigen voor invloed)
- Macroniveau = > belangenbehartigers als volwaardige partner hebben in elke fase invloed op het vaststellen van de kaders (meebeslissen)



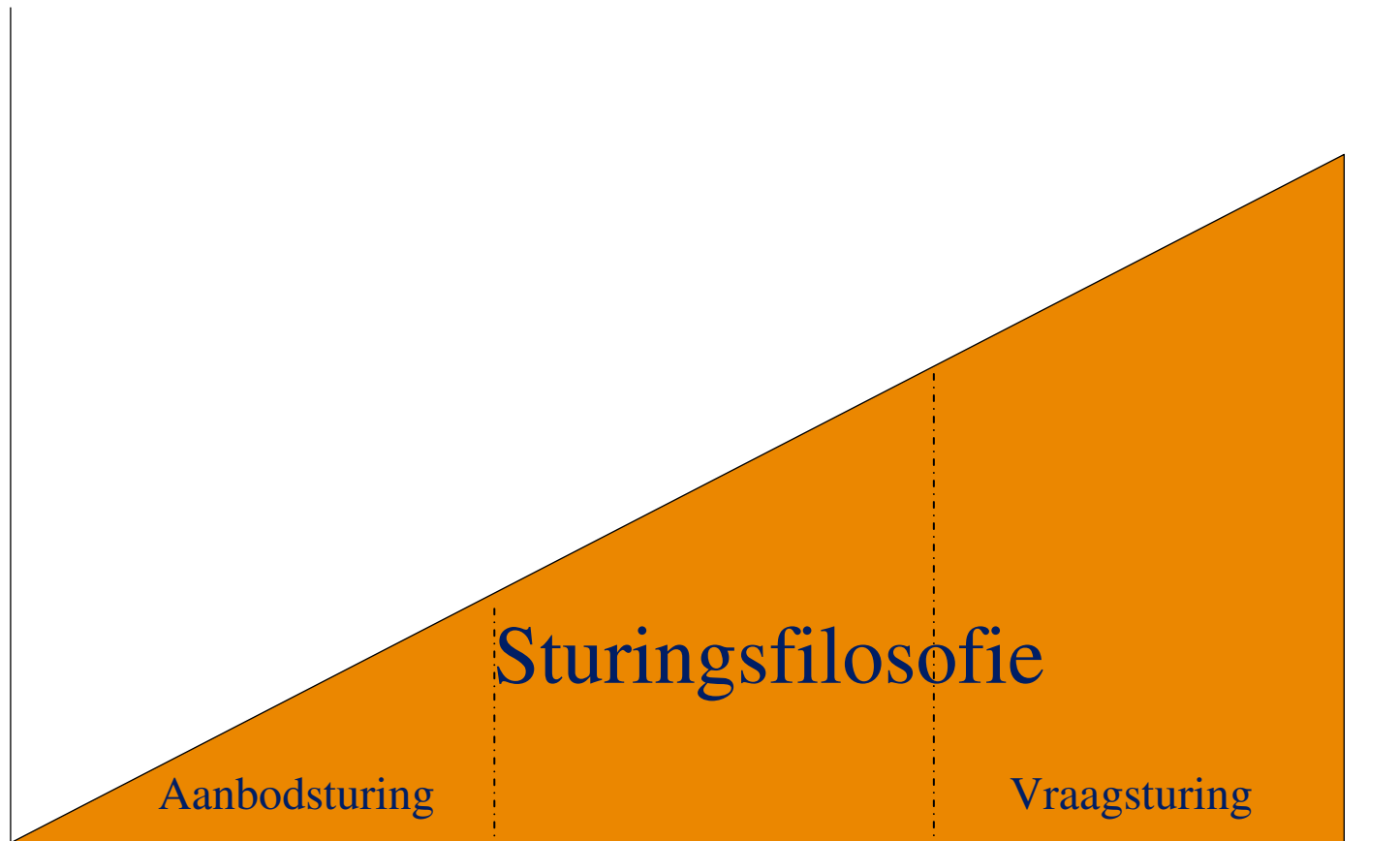
Vraag 3 – Nederkoorn

- Hoe zou vraagsturing/eigen regie bevorderd kunnen worden in een verzorgings-/verpleeghuis? In combinatie met drukte personeel.



Wat is vraagsturing?

Invloed klant



Aanbod

Mijn antwoord op vraag 3

- De kaders (het aanbod) duidelijk maken en binnen die kaders de klanten uitnodigen om hun keuzes/wensen m.b.t. *hoe en wat, wanneer, waar en door wie* kenbaar te maken. Dus om invloed uit te oefenen.
- en
- Op basis van deze keuzes/wensen de zorg organiseren!
- (OER-model)

Dit betekent onder meer



- Dienstroosters afhankelijk van keuzes/wensen klanten m.b.t. *hoe en wat, wanneer, waar en door wie* in plaats van zorglevering afhankelijk van dienstroosters medewerkers
- En
- Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het doorlopend op basis van keuzes/wensen organiseren van de ondersteuning en zorg



Met als resultaat

- Meer klanttevredenheid m.b.t invloed
- Meer effectiviteit en efficiëntie (*er worden geen/veel minder overbodige dingen gedaan*)
- Meer productiviteit (*minder looptijd*)
- Meer arbeidstevredenheid bij de medewerkers

Verhaaltje



HEALTH SCHOOL ALMERE

Met dank voor uw aandacht



HEALTH SCHOOL ALMERE