

Samen doelgericht aan de slag

1. Inleiding: Waarom doelgerichte zorg?

Wat is doelgerichte zorg?

Doelgerichte zorg is zorg en ondersteuning die vertrekt vanuit wat écht belangrijk is voor de persoon zelf. Het vertrekt vanuit de idee dat we niet zomaar een plan maken voor de patiënt/cliënt, maar *samen mét* hem/haar. We zoeken naar zijn of haar waarden en levensdoelen, en stemmen onze hulp daarop af.

Hieronder verwijzen we naar de persoon met de term '**PZON**': **p**ersoon met een **z**org en **o**ndersteunings**n**ood. Op die manier is het duidelijk dat het zowel om patiënten als cliënten kan gaan.

Waarom is dat belangrijk?

Hulpverleners willen graag het juiste doen, maar lopen het risico om vooral vanuit hun eigen expertise te handelen. Daardoor ontstaan er soms goedbedoelde acties die niet aansluiten bij wat voor de PZON in kwestie echt telt. Doelgerichte zorg betekent: je reddersreflex loslaten en samen met de PZON (en desgewenst zijn context) zoeken naar wat er voor hém/haar toe doet – ook al voelt dat soms traag of onwennig.

Door vanuit zijn/haar perspectief te vertrekken, vermijden we overbodige of paternalistische zorg en versterken we de regie van de persoon zelf.

van “*what’s the matter with you?*”
naar “*what matters to you?*”

Zorg- en hulpverleners krijgen hiermee ook iets terug:

- meer betrokkenheid van de PZON;
- betere samenwerking in het team;
- tijdswinst op lange termijn;

- minder overbehandeling;
- meer voldoening als hulpverlener.

2. Waarom een reflectiespel?

Als zorg- en welzijnsprofessional ervaar je onvermijdelijk soms situaties die blijven nazinderen. Casussen waarin je voluit voor de PZON ging, maar achteraf twijfelt of dat wel de juiste keuze was. Waar je goede bedoelingen onverwacht weerstand uitlokken. Waar je aanvoelt dat de ander iets anders verwachtte, maar je het niet helemaal kan grijpen. Of waar de verwachtingen van de PZON botsen met je eigen waarden en normen. Soms krijg je zo'n situatie niet meer uit je hoofd. Je blijft piekeren: *“Had ik meer moeten aandringen?”*, *“Heb ik hem/haar goed gehoord?”*, *“Was dit wel in het belang van de persoon zelf?”*, *“Doe ik het goed als ik effectief meega met de verwachtingen van deze PZON?”* Dat zijn signalen van morele stress, het wrange gevoel dat ontstaat wanneer je handelt tegen jouw visie van goed zorg- en hulpverlening.

Dit reflectiespel wil ruimte maken om stil te staan bij die morele stress, en helpt je om samen met anderen te verhelderen waar dat gevoel precies over gaat. Wat was de oorspronkelijke hulpvraag? Wat hebben we gedaan – en waarom? Wat wilden we bereiken? En hoe verhoudt dat alles zich tot wat voor de PZON én voor jou betekenisvol is? Het model maakt zichtbaar waar doelen, waarden en acties al dan niet op elkaar afgestemd zijn. Het vertrekt niet vanuit de zoektocht naar het ‘juiste antwoord’, maar vanuit de overtuiging dat de hulpverlening en onze eigen positie erin sterker wordt als we expliciet nadenken over wat ertoe doet – voor de ander én voor onszelf. Zo verkleinen we het risico op morele stress en krijgen we inzichten die ons kunnen helpen in toekomstige uitdagende situaties.

Het spel nodigt je uit om:

- even los te komen van de actie-/reddersreflex,
- te luisteren naar je gevoel dat het ergens “het wringt”,
- opnieuw te kijken naar wat er voor de PZON toe doet,
- stil te staan bij andere waarden en verwachtingen,
- en na te denken over wat goed ging, wat eventueel anders kon.

Het spel wordt best gebruikt binnen **een team** of **interprofessionele samenwerking** en als terugblik op ‘moeilijke’ casussen in het nabije verleden: situaties die complex zijn, emoties oproepen of waar waarden dreigen te botsen (bv. autonomie vs. veiligheid, levenskwaliteit vs. medische noodzaak).

3. Hoe 'speel' je het reflectiespel?

Spelmateriaal: 1 spelbord (16 stappen), 1 pion, 12 actiekaarten (icoontjes), 5 quick tip-kaarten

Via het spelbord doorloop je samen een reeks stappen die uitnodigen tot reflectie en gesprek.

Binnen de groep verdeel je de rollen:

- **Rol 1 – Casusinbrenger:** brengt de casus in en geeft per stap extra info en eigen reflecties.
- **Rol 2 – Moderator:** begeleidt de groep aan de hand van de leidraad en bewaakt de tijd (zie de voorgestelde tijdsindicatie per stap hieronder)..
- **Rol 3 – PZON:** verplaatst zich zo goed mogelijk in de situatie van de PZON.
- **Overige rollen:** De andere deelnemers krijgen de rol van 'sparringpartners': ze geven constructieve input en ondersteunen de casusinbrenger met hun ideeën."

De casusinbrenger start het spel door de pion op het eerste icoon te plaatsen. De moderator trekt het bijhorende kaartje en leest de vraag voor.

- De casusinbrenger geeft zijn input en deelt zijn reflecties.
- De groepsleden mogen bijkomende vragen stellen en eigen input of advies geven.
- De speler die de PZON vertolkt, brengt waar mogelijk reflecties mee vanuit dat perspectief.

Wanneer de vraag voldoende is beantwoord, gaat de casusinbrenger door naar de volgende stap. Soms staat op het kaartje dat je een stap mag overslaan of terug naar het begin moet: volg dan die instructie.

De quick tips op de kaartjes verduidelijken enkele kernconcepten van doelgerichte zorg en zijn bedoeld ter ondersteuning.



Casusbeschrijving (max 10')

Beschrijf kort en objectief de situatie van de PZON.

- Wie is de PZON en wat is zijn/haar context?
- Wat is de gezondheidstoestand?
- Wat is de hulpvraag?

- Wie maakt deel uit van het sociaal netwerk?
- Zijn er nog andere relevante elementen?



Reflectie (5')

- Waarom kies je net deze casus om te bespreken?
- Wat loopt goed in de zorg of hulpverlening?
- Wat voelt voor jou niet goed? Wat raakt je persoonlijk?



Acties (5')

- Wat deed jij of het team tot nu toe in functie van de hulpvraag?



Doelgerichte zorg is zorg en ondersteuning die vertrekt vanuit wat écht belangrijk is voor de persoon zelf. We maken niet zomaar een plan voor de patiënt/cliënt, maar samen mét hem/haar. We zoeken naar zijn of haar waarden en levensdoelen, en stemmen onze hulp daarop af.



Wat was jouw doel? (5')

- Welke doelen hoopten jij of je team te realiseren met de voorgestelde acties?



Reactie van de PZON (5')

- Hoe reageerde de PZON op jullie acties — wat sloot goed aan, en waarervaarde je weerstand?



Waarden zijn persoonlijke overtuigingen over wat écht belangrijk is. Ze liggen aan de basis van de doelen die mensen nastreven, maar kunnen sterk verschillen. In de zorg geven waarden richting, maar kunnen ze ook botsen - wat voor de één essentieel is, voelt voor een ander misschien onbelangrijk of zelfs verkeerd.

Voorbeelden van waarden: vrijheid, veiligheid, trouw, autonomie, ...



Wat is belangrijk voor de PZON? (10')

Kan je de reactie van de PZON koppelen aan wat voor die persoon belangrijk is? Wat weet je over zijn/haar waarden en levensdoelen? Wat maakt het leven voor deze persoon betekenisvol?



Levensdoelen zijn persoonlijke en betekenisvolle doelstellingen die richting geven aan iemands leven. Levensdoelen tonen wat iemand écht belangrijk vindt en vormen een kompas voor zorg die verder gaat dan het medische.

Voorbeelden van levensdoelen: actief blijven voor de (klein)kinderen, zich nuttig voelen, voor de partner zorgen, op eigen wijze het leven afronden, ...

Levensdoelen vertalen zich vaak in **betekenisvolle activiteiten**, zoals bijvoorbeeld wekelijkse fietsritten met vrienden als manier om verbinding en zingeving te ervaren.

JA → ga door naar



NEE → ga terug naar



Heb je geen idee wat belangrijke waarden en doelen zijn van de PZON? Dan is het belangrijk om daar een gesprek over te hebben.



Soms vinden mensen het moeilijk om in kaart te brengen wat een persoon belangrijk vindt. De term 'levensdoelen' klinkt misschien te abstract. Er bestaan heel wat tools om hier concreet mee aan de slag te gaan, maar met een eenvoudige vraagstelling kom je vaak ook al veel te weten.

Denk bijvoorbeeld aan open vragen zoals:

“Wat is voor jou een goede dag?”

“Wat wil je (nog) kunnen doen?”

“Wat maakt je leven waardevol?”



Bijsturing (5')

Welke acties zou je bij nader inzicht eventueel bijsturen/herformuleren zodat ze meer in lijn zijn met **de belangrijkste waarden en doelen**?



Reflectie (5')

Blijft er een wrang gevoel over, zelfs wanneer je je acties zorgvuldig probeert af te stemmen op de wensen en waarden van de PZON? Dan is het de moeite om te verdiepen op welk niveau je nog spanning voelt.



Soms bots je op een ethisch dilemma: je handelen wringt met wat voor jou of anderen belangrijk is. Er is geen pasklaar antwoord, geen snelle oplossing. Zo'n situatie vraagt om samen te verkennen wat er speelt, welke waarden meespelen, en welke in deze context voorrang verdienen.

Doelgerichte zorg vertrekt vanuit de vraag wat voor iemand écht belangrijk is, maar in de praktijk botst dit idealistische uitgangspunt vaak op **scherpe dilemma's**. Wat als iemands levensdoel – bijvoorbeeld thuis sterven – moeilijk te realiseren is zonder grote belasting voor het team of de context van de persoon? Wat als de gewenste zorg disproportioneel is in verhouding tot het te verwachten effect? In zulke situaties volstaat het niet om alleen het perspectief van de persoon centraal te stellen. Daar komt het denkkader van 'prudent care' in beeld, dat uitnodigt tot bredere overwegingen: Is de zorg gepast en doelmatig? Is ze rechtvaardig ten opzichte van andere zorgvragers? Past ze binnen de grenzen van wat het team en het systeem kunnen dragen?

Heb je het gevoel dat andere waarden en doelen, naast die van de PZON, wegen op jou?

JA → ga terug naar 

NEE → ga door naar 



Andere relevante doelen en waarden (10')

Wie zijn de andere betrokkenen en wat houdt hen bezig? Wat zijn hun waarden en doelen? Denk bv aan de waarden van de PZON ("Meneer wil zelfstandig thuis blijven wonen."), jouw professionele waarden ("Ik kan geen kwaliteitsvolle zorg/ondersteuning bieden in dit kader"), de waarden van de context van de persoon ("De kinderen vinden de situatie van de PZON onverantwoord en onveilig."); de belangen van de maatschappij ("De burens ondervinden veel last van de thuissituatie." of "De ondersteuning die meneer thuis nodig heeft, is te duur.")

Noteer ze op post-its.



Andere beperkingen (5')

Zijn er praktische, organisatorische of juridische beperkingen die meespelen?

Noteer ze op post-its.



Waarden wegen (10')

Dilemma's zijn per definitie niet zomaar 'op te lossen'. Ze vragen om een zorgvuldige afweging van verschillende waarden en belangen.

Wanneer meerdere waarden en belangen in conflict staan, kan het helpen om jezelf twee vragen te stellen:

- 1) Wat (welke waarden) wil ik absoluut beschermen?
- 2) Wat heeft in deze situatie prioriteit, en waarom?

Dit is geen eenvoudige oefening. Er bestaat **geen formule** om die afweging eenduidig te maken. Het is net eigen aan een dilemma dat er geen oplossing is die volledig juist aanvoelt. Wat wél belangrijk is, is dat je – voor jezelf én voor de PZON – helder kunt verwoorden waarom je bepaalde waarden of belangen zwaarder laat doorwegen. Er is misschien niet één eenduidig 'goede' keuze, maar je keuze is op z'n minst **weloverwogen**.

In sommige situaties is het overigens wel iets duidelijker waarom bepaalde waarden meer gewicht krijgen. Een **fundamentele (en juridische) grens** ligt bij hulpvragen waarbij anderen ernstige schade ondervinden. Denk bijvoorbeeld aan een PZON die een aanpak verlangt die ten koste gaat van de zorg voor zijn of haar kinderen. In zulke situaties weegt het principe '*geen schade berokkenen*' zwaarder dan het principe van autonomie.



Bijsturing (5')

Welke acties zou je bij nader inzicht eventueel bijsturen/herformuleren zodat ze meer in lijn zijn met **de belangrijkste waarden en doelen**?



Reflectie (5')

Blijft er nog steeds een wrang gevoel over? Op welk niveau situeert zich het spanningsveld?



Inzicht (5')

Welke inzichten neem je mee voor andere situaties? Wat heb je geleerd van anderen tijdens deze bespreking? Kan je iets meenemen uit de reflectie voor toekomstige communicatie met de PZON?

-- EINDE VAN HET SPEL --

Zin in meer?

- [Vivel](#) heeft een aantal toegankelijke kennisclips rond doelgerichte zorg. Ze bieden ook vormingen aan voor professionals.
- De artsenfederatie KNMG verzamelt op [deze website](#) een schat aan informatie over (medische) ethiek en praktische tools om aan de slag te gaan met ethische dilemma's.
- [Zorg voor Beter](#) heeft eveneens heel wat praktische tools om ethische vragen en dilemma's te bespreken en helder te krijgen. De '[Routeplanner bij dilemma's in de zorg](#)' biedt een praktische en omvangrijke richtlijn.
- Het Kwaliteitscentrum Diagnostiek publiceerde een '[Praktische Richtlijn Samenwerken in de Gezondheids- en Welzijnszorg](#)'. Dit document biedt concrete handvatten en tools om interdisciplinaire en intersectorale samenwerking te verbeteren, met aandacht voor de doel- en persoonsgerichte zorg.

Deze methodiek werd ontwikkeld in een samenwerking tussen UGent (Vakgroep Volksgezondheid en Eerstelijnszorg) en ELZ Gent. Voor meer informatie: dr. An Ravelingien (an.ravelingien@gmail.com) en prof. Pauline Boeckxstaens (pauline.boeckxstaens@ugent.be).