

DE BURGER CENTRAAL IN DE HULPVERLENING: WIJ DOEN DAT AL! OF TOCH NIET?

Er zijn heel wat concepten en visies ontwikkeld om als hulpverlener dichter bij je cliënt of patiënt te staan:

Doelgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg

Herstelgericht werken

Steunend relationeel handelen

Positieve gezondheid


Oplossingsgericht handelen

Krachtgericht werken

...

Wat hebben deze concepten gemeen?

Al deze concepten vertrekken niet van een probleem, diagnose, ziekte of aanbod. Ze vertrekken van wat voor de persoon zelf belangrijk is. Het is een evolutie van "What's the matter with the patient" naar "What matters to the patient". Het is zorg en ondersteuning die gebaseerd is op dialoog en maatwerk en dit vraagt een andere basishouding van de hulpverlener.

- 
- Ik ga niet als hulpverlener maar als mens naast de andere mens staan. Ik ben nieuwsgierig wie er tegenover mij zit en wat er voor deze mens echt toe doet, wat die graag wil bereiken. Samen maken we een plan. Misschien komt mijn expertise aan bod, misschien verwijst ik beter door.
 - Ik coach de persoon in het nemen van regie over z'n eigen uitdagingen en help hem streven naar maximale levenskwaliteit.



- Op zoek gaan naar **wat er voor de patiënt/cliënt écht toe doet** en dit als vertrekpunt nemen van je hulpverlening
- Samen hierrond **een plan** maken
- De persoon **neemt zelf een actieve rol** op: regie nemen waar het kan en ondersteuning bieden om dit te doen.
- **Nieuwsgierig zijn** naar de mens achter de aandoening of het probleem
- **Weerstand functioneel ombuigen** i.f.v. de gekozen (levens)doelen



- **Je eigen hulpverlenersdoelen**, taken of aanbod als vertrekpunt nemen
- **Zelf oplossingen bedenken** of invullen vóór de persoon: je zet je reddersreflex uit
- **'U vraagt wij draaien'**: niet elke vraag kan of moet ingewilligd worden. Wat is de échte vraag achter de vraag of eis?
- **Iets extra** bovenop al het andere werk: Integendeel, je zet een stapje terug en gaat de persoon zelf aan het werk zetten

Veel mooie woorden, maar wat levert het mij als hulpverlener op?

Wetenschappelijk gezien hebben onderzoekers aangetoond dat het aanbieden van 'patient-centered care' voor **een daling zorgt in het aantal bezoeken aan hulpverleners en dat ook de kost voor de gezondheidszorg daalt.**

Bertakis KD, Azari R. Patient-centered care is associated with decreased health care utilization. J Am Board Fam Med. 2011 May-Jun;24(3):229-39. doi: 10.3122/jabfm.2011.03.100170. PMID: 21551394.

Hulpverleners zeggen ons dat ze:



- ✓ actievere patiënten/cliënten zien waardoor er meer resultaat geboekt wordt
- ✓ ze zelf meer voldoening halen uit hun job en meer werkplezier ervaren
- ✓ opnieuw tot de kern van hulpverleners komen en zo tijd en ademruimte voor zichzelf creëren

De patiënt/cliënt centraal stellen past ook binnen de '**quintuple aim**' visie. Het is een kompas om duurzame hulpverlening uit te bouwen zodat (1) de kwaliteit van hulpverlening voor het individu verbetert, (2) de zorg op bevolkingsniveau verbetert, (3) er meer werkgeluk kan zijn voor de hulpverlener, (4) er gerichtere inzet van tijd en middelen is en (5) er gepaste aandacht gaat naar kwetsbaren.

Een greep uit ondersteunende tools

Om je te helpen de hulpverleningsrelatie vorm te geven, zijn er tools beschikbaar. Het kan nooit een doel op zich zijn om ze in te vullen, de échte verandering zit in je eigen houding.



Doelzoeker helpt om na te denken over je leven, zodat je je eigen doelen kan formuleren. Zo kan de zorg afgestemd worden op deze doelen.



Samen **CLEVER** doelen bepalen die richtinggevend zijn voor hulpverleners.



Zorg-esperanto is een methode gebaseerd op levensdoelen van de betrokkene om samen tot afspraken te komen, al dan niet vastgelegd in een zorgplan.



Babbelboost kan gebruikt worden om de dialoog te openen. Het maakt alle dimensies die impact hebben op kwaliteit van leven bespreekbaar.



De **Coachende Zorgprofessional** staat stil bij het 'waarom' van doelgerichte zorg. Het geeft handvatten over hoe je je werkwijze kan aanpassen aan verschillende types mensen.



Samenspraakfiche: Een instrument dat door mantelzorgers kan worden ingevuld als basis voor overleg tussen alle partijen.

Meer info over deze en andere tools vind je op www.elzgent.be/doelgerichtezorg

Deze infographic werd opgemaakt door ELZ Gent vzw
www.elzgent.be - info@elzgent.be

v.u. Isabelle Van de Steene, ELZ Gent vzw, ON 0739909268, RPR Gent, Afdeling Gent

