

Ken je cliënt - Praten met een plaatje

Waarom deze praatplaat?

Bij IJsselheem bereiden we ons voor op de toekomst op allerlei vlakken. We verduidelijken graag voor iedereen die bij ons betrokken is wat landelijk beleid én ons eigen beleid betekenen. We hebben daarom in beeld gevat wat op alle locaties verandert. Met de wens dat het jullie gesprek makkelijker en duidelijker maakt.

We willen onze cliënt graag leren kennen. Zodat we samen goed kunnen zorgen dat de zorg aansluit bij de wensen, gewoonten en behoeften van de cliënt. De snelheid waarop we cliënten willen en moeten leren kennen gaat omhoog. En datzelfde geldt voor de complexiteit van hun vragen en de mogelijkheden om hun te leren kennen. De praatplaat geeft beeld bij 'ken je cliënt'. Je kunt de plaat gebruiken in je gesprekken met elkaar en met cliënten en naasten.

We lichten de platen toe aan de hand van de onderdelen en bijbehorende begrippen. De plaat is opgedeeld in **LEREN KENNEN**, **BLIJVEN ZIEN** en **WAARDIG AFSCHEID**. We lichten deze onderdelen toe aan de hand van de begrippen die erbij horen. Belangrijke invloeden vind je bovenaan rechts en daar besluiten we deze toelichting mee.

LEREN KENNEN

Er zit een verhaal in elk mens. Het verhaal van de cliënt is de bron van de relatie die we met hem of haar aangaan. Dat verhaal is nooit af. Als een cliënt bij ons komt wonen verdiepen we ons in diens levensverhaal en **wensen, behoeften en gewoonten**. Wat is diens **ritme**? Welke **relaties** heeft hij of zij? En welke **rollen** heeft de cliënt in zijn leven vervuld en welke rollen vervult hij* nu? Een **huisbezoek** is een goed hulpmiddel om een start te maken om de cliënt te leren kennen. We vragen ons daarbij steeds af wat de betekenis is van wat iemand vertelt. We geven de cliënt en diens naasten een warm welkom. En hebben erkenning voor en begeleiden het wennen (het 'nestelen'). Iemand moet wennen aan de nieuwe plek en nieuwe mensen. Een plekje vinden in de groep.



BLIJVEN ZIEN

Niets is zo veranderlijk als een mens. Om aan te kunnen blijven sluiten, blijven we ons verdiepen in de gewoonten, wensen en het vermogen van de cliënt. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn:

- Neem niet over, laat de regie bij de cliënt. Beslis samen. Voel je je (te) verantwoordelijk?
- Wat kunnen cliënten voor elkaar betekenen? Wat kan een cliënt voor een ander betekenen? Voor de buurvrouw of bijvoorbeeld een kindje van de kinderopvang?
- Kijk vanuit verschillende brillen en met alle betrokkenen uit het cliëntteam naar probleemgedrag. Blijf kijken wat er aan bepaalde situaties voorafgaat.

Wees nieuwsgierig naar welke wensen niet vervuld lijken en welke reactie verscholen ligt in het gedrag.

- Mooie gesprekken voeren is niet vrijblijvend. Wat is de betekenis van iemands verhaal? Wat doe je met de informatie? Blaast diegene stoom af of is het belangrijk om er iets van in het dossier te zetten? Je maakt steeds een afweging.

WAARDIG AFSCHEID

Goede zorg betekent ook zorgzaamheid ten aanzien van het levenseinde. Wat vindt iemand belangrijk in de laatste levensfase? Hoe fijn is het als de mensen om de cliënt hem/haar kennen en weten wat op dat moment belangrijk is voor de cliënt? Dat kan groot of klein zijn!

Hoe zorgen we dat de wensen van de cliënt en diens naasten over waardigheid tijdens het stervensproces en na de dood worden erkend en gesteund? Heb samen aandacht voor rouw en denk ook aan andere bewoners rondom het sterven van een medebewoner. Herdenken speelt daarin een belangrijke rol.

KEN JE CLIENT – JEZELF - ELKAAR

De uitnodiging is om onszelf te kennen en stil te staan bij onze aanwezigheid en wat we doen. Als mens zijn we deel van de (nieuwe) omgeving van de cliënt. Je bent je bewust van jezelf in de omgeving. Hoe voel je je, hoe kan ik dat uiten of laten zien? En als ik dat doe, welk effect heeft dat dan op de ander? Wat kies ik dan nu? Het is steeds weer afstemmen in de nieuwe omgeving en nieuwe groep. De oproep is ook om elkaar te leren kennen, elkaars mooiste eigenschappen en drijfveren te kennen. Kijkjes in elkaars hoofd te nemen op zoek te gaan naar verhaal, kennis en zienswijze.

MET WELKE BRIL KIJK JIJ?

Ben je je bewust van door welke bril jij naar iemand kijkt? Daarin heb je nogal wat mogelijkheden. Zet eens een andere (professionele) bril op! Vanuit je kennis en kunde of vanuit het Klavertje vier [de bril van de cliënt (tevredenheid en beleving)], die van de organisatie (van inzage, monitoring en verantwoording) en die van de collega's (vertrouwen en vakmanschap)]. En familie en naasten kijken vanuit hun eigen net zo waardevolle brillen. Er zijn ook nieuwe brillen bijgekomen, zoals bijvoorbeeld die van de zintuigen of het nader bestuderen welke rol iemand graag inneemt.

*waar 'hij' staat kan ook 'zij' of 'hen' worden gelezen

