

Methode: Evaluatie persoonsgerichte zorg door observatie.

Doel werkvorm

Het observeren van de mate van persoonsgerichte zorg met als doel: evalueren, leren en verbeteren, complimenten geven.

Beschrijving werkvorm

Inleiding

Volgens het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is er sprake van persoonsgerichte zorg als de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Hij of zij is een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Ondersteuning van levenskwaliteit en het welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) zijn belangrijk bij persoonsgerichte zorg.

De volgende 4 elementen zijn van belang bij persoonsgerichte zorg:

- Compassie: cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
- Uniek zijn: cliënt wordt als mens gezien (persoonlijke context en eigen identiteit);
- Autonomie: cliënt heeft mogelijkheid eigen regie over leven/ welbevinden ook bij palliatieve zorg;
- Zorgdoelen: cliënt heeft vastgelegde afspraken over de doelen in zorg en ondersteuning.

Daarnaast gaat het bij persoonsgerichte zorg om zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort.

Persoonsgerichte zorg leveren lijkt een vanzelfsprekendheid. Het vraagt van zorgverleners een open, meedenkende en coachende stijl van communiceren. Ook zijn creativiteit belangrijk en het kunnen en durven afwijken van dagelijkse routines, in het belang van de cliënt.

Door observatie aan het "eind van de keten" als de zorg geleverd wordt, kan het team het resultaat evalueren en leren en verbeteren.

Vorbereiding:

1. Bespreek met de leiding/ het team doel en aanpak van de observatie.

Bij voorkeur is het doel leren en verbeteren (geen beoordeling of controle). Bespreek of er aangekondigd of onverwacht geobserveerd gaat worden. Spreek af of de resultaten ook naar de leidinggevende gaan.

2. Spreek af, hoe de resultaten gecommuniceerd worden.

Bijvoorbeeld: meteen een eerste korte mondelinge terugkoppeling en later een schriftelijk verslagje. Daaropvolgend bespreking van de bevindingen in het eerstvolgende teamoverleg.

3. Informeer alle medewerkers over de observaties:

Zorg dat alle medewerkers doel en afspraken van de observaties vooraf kennen.

Observatiemomenten:

4. Voer de observatie uit Tip voor de observatie:

Start van de observatie.

- Meld bij aankomst kort toe wat je komt doen.
- Begroet de bewoners en stel je kort en bondig voor.
- Vraag in het algemeen toestemming voor je aanwezigheid. Bijvoorbeeld "Goedemorgen ik ben (naam), mag ik hier in de woonkamer komen zitten om te kijken hoe het hier is?". Doe dit ook als de bewoners niet merkbaar reageren op je binnenkomst.

- Ga zo vlot als het kan ergens in een hoekje zitten.

-

Tijdens de observaties

- Onderdruk de neiging te gaan helpen. Je zou hier anders ook niet zijn en je ziet dan niet hoe het normaal gaat in de groep. Dit voelt ongemakkelijk in het begin, maar went snel.
- Zeg zo weinig mogelijk/ niets, probeer “te verdwijnen”, maar blijf respectvol. Als een bewoner interactie blijft zoeken, probeer dan vanuit interactie te observeren, of ga weg en kom op een ander moment terug. Stop de observatie als dit tot onrust leidt.
- Vraag de medewerker naar bewoners die je niet ziet: wie is naar een activiteit, op de kamer/ gang.

Afronding:

Rond de observatie af, Na afronding:

- Koppel als dit mogelijk is, meteen kort iets terug aan de medewerker van dienst
- Formuleer waardierend/ opbouwend.
- - Bedank voor de gastvrijheid en neem afscheid.
- - Schrijf z.s.m. een verslagje met de observaties (vergeet de complimenten niet). Stel aan het eind van het verslag wat vragen waar het team over na kan denken.

Nabespreking en leren uit de observatie

5. Bespreek het na.

- Ben zo mogelijk aanwezig als het team de observatie nabespreekt.
- Blijf uit de “verdedigende” hoek, er is geen waarheid.
- Als discussie over de observatie ontstaat, laat betreffende punt meteen in het midden. Jouw observatie is een hulpmiddel voor gesprek, een momentopname.
- Vraag het team of zij zélf tevreden zijn over de persoonsgerichte zorg die zij leveren: wat gaat er goed, wat willen zij anders doen, hoe zou dit lukken?

Werkvorm ontwikkeld en toegepast bij Vivent

Contactpersoon Desiree van Gent coach Persoonsgerichte zorg Vivent i.s.m. Tjitske Vervoort Coach Waardigheid & Trots