

Rapporteren en Reflecteren in de Zorg

In minder tijd met meer aandacht

Veronica Waleson
Hans van der Linden

DAMON

Inhoud

Inleiding	9
1.1 Maatschappelijke ontwikkelingen	9
1.2 Rapporteren en reflecteren met elkaar verbinden	10
1.3 Inhoud	10

Deel 1: Rapporteren

2. Doelen formuleren en methodisch werken	16
2.1 Cyclisch werken	16
2.2 Alle neuzen dezelfde kant op	18
2.3 Doelen en behoeftes scheiden	19
2.4 Doelen en middelen scheiden	20
2.5 Doelen beperken	20
2.6 Doelen en acties scheiden	22
2.7 Doelenboom	23
2.8 Wees S.M.A.R.T. en neem het hart als vertrekpunt	25
2.9 Doelen bereiken	31
2.10 Alleen op doelen rapporteren?	33
2.11 Verzamelde tips	33
3. Rapporteren, hoe doe je dat?	36
3.1 Bestaan er recepten voor goed schrijven?	36
3.2 Verschillende doelgroepen, verschillende verwachtingen	36
3.3 Open cliëntportaal of verwantenportaal	38
3.4 Rapporteer feitelijk en concreet	41
3.5 S.O.A.P.	41
3.6 Structuur: zet bij elkaar wat bij elkaar hoort	42
3.7 Rapporteer aantrekkelijk	43
3.8 Woordenwinst	45
3.9 Woordenschat	46
3.10 Geen ballonnetjes	48

3.11	Onderscheid rapportage en overdracht	50
3.12	Hardop voorlezen	50
3.13	Gebruik het signaleringsplan en GAS-scores	51
3.14	Cliënt betrekken bij rapportage	52
3.15	Incidentmeldingen	53
3.16	Collegialiteit	58
3.17	Verzamelde tips	58
4.	Evalueren en het schrijven van zorgplannen	62
4.1	Van gegevens naar informatie	62
4.2	Patronen zien	62
4.3	Analyseren	63
4.4	Nogmaals het signaleringplan	64
4.5	Dilemma's	66
4.6	Richtlijnen inhoud zorgplan	66
4.7	De dynamische driehoek	68
4.8	Begeleidingsstijl	68
4.9	Persoonsbeeld	70
4.10	Vast format	71
4.11	Regeldruk?	73
5.	Feedback geven, ontvangen en erom vragen	75
5.1	Feedback en de onderlinge relaties binnen het team	75
5.2	Feedback: fouten voorkomen en tijd winnen	76
5.3	Wat is feedback?	76
5.4	H.E.G. is een ezelsbruggetje	77
5.5	Feedback en complimenten	79
5.6	Feedback is een spiegel	80
5.7	De kracht van feedback vragen	81
5.8	Feedback en leercultuur	82
5.9	Gesprekstechnieken	82

Deel 2: Reflecteren

6. Inleiding	89
7. Intervisie	91
7.1 Wat is intervisie?	91
7.2 De rol van de intervisiebegeleider	91
7.3 De structuur van een intervisiegesprek	93
8. Positieve psychologie en waarderend onderzoek	96
8.1 Wat is positieve psychologie?	96
8.2 Van klacht naar kracht	97
8.3 Waarderend onderzoeken	98
9. De dramadriehoek doorbreken	101
9.1 Wat is de dramadriehoek?	101
9.2 Rollen in de dramadriehoek	101
9.3 De dramadriehoek doorbreken	103
10. Moreel beraad	106
10.1 Wat is een dilemma?	106
10.2 Waarden en normen	107
10.3 Moreel dilemma	109
10.4 Het 7-stappenplan	109
Over de auteurs	115
De training Rapporteren en Reflecteren in de Zorg	117

1. Inleiding

In de zorg krijg je onherroepelijk te maken met rapportages. Je schrijft ze zelf en leest die van je collega's. Het doel van dit boek is om de tijd die je aan rapporteren besteedt zinvol te laten zijn voor de kwaliteit van zorg aan je cliënt. Misschien steek je liever de handen uit de mouwen in plaats van achter de computer te zitten. Het is begrijpelijk dat rapporteren kan voelen als een verplichting *naast* je werk, maar rapporteren is een taak *binnen* je werk. Dit boek wil je laten ervaren dat het schrijven van rapportages een helpend onderdeel van je werk kan zijn. We willen je verleiden om meer aandacht aan rapporteren te besteden. We geven praktische tips over hoe het beter, leuker en sneller kan. En als je door te rapporteren tegelijk reflecteert op je handelen, ervaar je een positieve invloed op het plezier en de kunde waarmee je je werk doet. Het wordt concreet zichtbaar hoe jouw begeleiding effect heeft op de vorderingen die je cliënt maakt.

1.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

Maatschappelijke ontwikkelingen maken aandacht voor rapporteren noodzakelijk:

- Omdat cliënten en hun familie meer betrokken willen worden bij het zorgproces en daarom gebruik maken van hun recht op inzage in de rapportages.
- Omdat de werkdruk toeneemt en er minder tijd is voor mondelinge overdracht, waardoor collega's bij wisseling van de dienst afhankelijk zijn van wat er schriftelijk gerapporteerd is.
- Omdat rapportages die goed leesbaar zijn, de inzetbaarheid van het groeiend aantal flexwerkers en vrijwilligers sneller en effectiever maakt.
- Omdat cliënten en familie steeds vaker in samenwerking met de zorgprofessionals inhoud geven aan de zorg. Zorgplannen en rapportages zijn uitstekende instrumenten om met elkaar in gesprek te gaan over de doelstellingen en uitvoering van de zorg.

1.2 Rapporteren en reflecteren met elkaar verbinden

In kwaliteitskaders zijn rapporteren en reflecteren vaak twee afzonderlijke onderwerpen: rapporteren als vorm van verantwoording afleggen en reflecteren als vorm van leren. Echter, als je ze met elkaar verbindt, zoals we in dit boek doen, dan wordt rapporteren tevens een middel tot reflectie. Omdat je tijdens het schrijven gebeurtenissen opvallen die je eerder over het hoofd zag, stimuleert het schrijven van rapportages je denkvermogen en daarmee je probleemoplossend vermogen. Als je al schrijvend denkt, verbeteren niet alleen je rapportages, maar ook de kwaliteit van zorg aan je cliënt. Wanneer je de juiste bewoordingen vindt en die in je rapportage gebruikt, brengt dat helderheid in de soms complexe zorgsituaties. Schrijven is dus meer dan je gedachten verwoorden op papier. Door al schrijvende terug te kijken op de dagelijkse praktijk en daarvan te leren draag je bij aan de deskundigheidsbevordering van jezelf en je team. Je draagt dan ook bij aan het welbevinden van je cliënten. Je kunt je het misschien nu nog niet voorstellen, maar wij weten zeker dat, als jij die winst gaat zien, je plezier krijgt in rapporteren.

1.3 Inhoud

Hoewel wij in verschillende sectoren binnen de zorg hebben gewerkt, is de inhoud van dit boek vooral geïnspireerd op de cursussen die wij geven binnen de gehandicaptenzorg. We weten echter dat wat we hier beschrijven ook nuttig is voor andere zorgorganisaties, bijvoorbeeld de verpleeghuiszorg, jeugdzorg of revalidatiezorg.

Voor elke nieuwe cliënt wordt een zorgplan geschreven. Zorgorganisaties hebben verschillende benamingen voor zorgplan, bijvoorbeeld leefplan, ondersteuningsplan of zorgleefplan. Wij hebben in dit boek gekozen voor zorgplan. Het zorgplan wordt jaarlijks in een planbespreking met betrokkenen geëvalueerd. Daaraan nemen de persoonlijk begeleider van de cliënt en/of de coördinerend begeleider, de cliënt en eventueel de wettelijk vertegenwoordiger of familie deel. Zorgplannen zijn afspraken waaraan de zorg gehouden is. In het zorgplan staan naast afspraken over hoe de begeleiding vorm krijgt de doelen van de cliënt beschreven. Soms is wat de cliënt wenst volgens jouw professionele mening niet haalbaar. Dan is het zaak om boven tafel te krijgen welke behoefte achter zijn wens ligt om samen op basis

van die behoefte een wel haalbaar doel te formuleren. Wanneer de cliënt zich daarin niet kan uitdrukken, zal je in samenspraak met familie tot een onderbouwde formulering van het doel moeten komen. Heldere doelen geven richting aan hoe je het gedrag en de stemming van je cliënt observeert en daarmee ook aan wat je wel en niet rapporteert. Je let er immers op of het gedrag of de stemming van je cliënt zijn doel dichterbij brengt of juist niet. Dat is wat je minimaal te rapporteren hebt. Over doelen formuleren en werken met doelen, oftewel cyclisch werken, gaat hoofdstuk 2.

Een belangrijke vraag is door welke persoonlijke bril jij je cliënt observeert. Welke signalen neem je waar? Wat zegt dat over jou? Hoe vertaal je jouw kijk op de gebeurtenissen tijdens het werk met je cliënt van persoonlijk naar professioneel? Door goed te observeren en daarover te rapporteren leer je je cliënt steeds beter kennen. Je ontdekt wat in de begeleiding wel en niet werkt. Over hoe je rapporteert gaat hoofdstuk 3. Je vindt antwoorden op:

- hoe je zowel deskundig als betrokken schrijft;
- hoe je zowel kort en bondig als volledig schrijft;
- hoe je zowel feitelijk en objectief als aantrekkelijk schrijft.

We bespreken tevens wat passend taalgebruik is, wat je wel en beter niet kunt opschrijven en hoe. En tot slot is er in hoofdstuk 3 aandacht voor incidentmeldingen.

Hoofdstuk 4 gaat over zorgplannen schrijven. Mogelijk dat jij geen zorgplan hoeft te schrijven, maar je zal er altijd mee te maken hebben, dus je bent betrokken. Al was het maar omdat jij vanuit jouw rol beschikt over unieke informatie over de cliënt die belangrijk is voor de doelen en begeleidingsstijl. Door consequent heldere en op de doelen geschreven rapportages te schrijven, draagt het hele team bij aan de inhoud van het zorgplan. Goed en aandachtig rapporteren is een kwestie van collegialiteit, want je helpt er je collega mee die de zorgplannen schrijft en evalueert. Hij zal van de gegevens uit je (dag)rapportages bruikbare informatie moeten maken. Daarvoor is hij afhankelijk van de mate waarin er op doelen is gerapporteerd. Als er niet op doelen is gerapporteerd, dan is het voor hem onmogelijk een bevredigende evaluatie te maken. Het schrijven van een zorgplan komt vanwege het cyclische karakter van rapporteren ook in hoofdstuk 2 ter sprake.

Samen aan de slag gaan vraagt om feedbackvaardigheden. In hoofdstuk 5 staat hoe je elkaar het beste feedback geeft op de rapportages. Wij zien graag dat je de oefeningen samen met je team doet. Daartoe hebben we voor iedere oefening in de tekst ruimte gemaakt. Beperkt, want kort zijn is je uitdaging. Mocht je toch te weinig ruimte hebben om volledig te zijn, dan tref je achter ieder hoofdstuk een lege bladzijde aan waarop je aanvullende aantekeningen kunt maken.

Samenvattend komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Doelen formuleren en methodisch werken
- Rapporteren, hoe doe je dat?
- Evalueren en zorgplannen schrijven
- Feedback geven

Als je je vervolgens verder wilt verdiepen in praktisch toepasbare modellen die behulpzaam zijn bij reflecteren verwijzen we je naar deel 2. Het zijn de modellen waarvan wij in onze trainingen hebben ervaren dat ze verhelderend zijn in gesprekken over de kwaliteit van zorg. Deel 2 is daarmee een verdieping op het laatste hoofdstuk van deel 1, Feedback. De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- Intervisie
- Positieve psychologie
- De dramadriehoek
- Omgaan met dilemma's

Hoewel je het boek onafhankelijk van onze trainingen kunt gebruiken vind je achter in dit boek informatie over onze trainingen en aanpak. We hopen van harte dat dit boek jou en je teamgenoten helpt de rapportages samen voor elkaar te krijgen. Ons doel is om je te ondersteunen in deze soms lastige, maar zinvolle taak.

Veronica Waleson en Hans van der Linden
voorjaar 2021

Deel 1: Rapporteren

2. Doelen formuleren en methodisch werken

In dit hoofdstuk leer je:

- **Waarom doelen belangrijk zijn**
- **Hoe je doelen kunt formuleren**
- **Wat cyclisch werken inhoudt**

Is het formuleren van doelen iets dat van buitenaf door verzekeraars en zorgkantoren is opgelegd? Zeker! Zorgkantoren vragen om een verantwoording voor het geld dat naar de zorginstelling stroomt. Ze vragen daarom afspraken te maken over de te verlenen zorg. In die zin is doelen formuleren en rapporteren een vereiste om de zorg gefinancierd te krijgen. Maar er is meer. Laten we niet vergeten waar het bij het formuleren van doelen echt om gaat, namelijk om de kwaliteit van zorg voor je cliënt.

En wat we onder kwaliteit van zorg verstaan is tegenwoordig anders dan vroeger. De zorg beweegt zich al jaren richting een ontwikkelmodel. Daarin staat de zorg niet alleen. Zelfbeschikking, eigen regie en zelfsturing klinkt overal in de samenleving. Werken vanuit een ontwikkelgedachte doet een ander beroep op jou als zorgverlener. Daar waar in het verleden het de taak was om goed voor de cliënt te zorgen in termen van bijvoorbeeld hygiëne en voeding, lief voor de cliënt te zijn en het gezellig te maken, vraagt een ontwikkelmodel dat je de cliënt helpt om zo veel mogelijk zelf de regie in handen te nemen. Dit brengt weer met zich mee dat je met de cliënt ontwikkelingsgericht, vanuit doelen, werkt en spreekt en meer met je collega's overlegt.

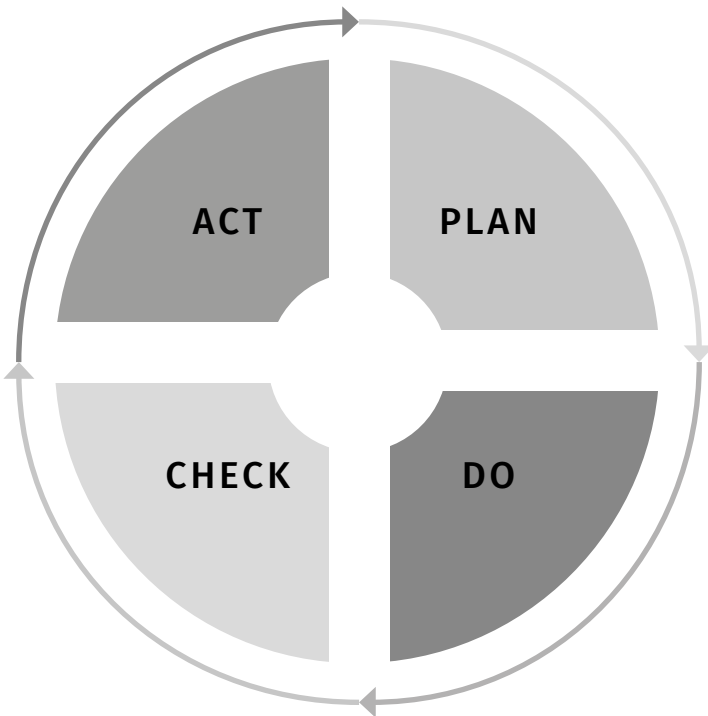
Mogelijk dat jij zelf geen doelen schrijft. Toch is het ook dan belangrijk om kennis te hebben van hoe doelen tot stand komen. Iedereen die met cliënten werkt beschikt over informatie die belangrijk is voor de doelen. Of je de doelen wel of niet schrijft, je zou om die reden al betrokken moeten zijn. Ze geven richting aan jouw werk en dat van je teamgenoten. Ieder-

een is daarin gelijk en belangrijk. Doelen moeten eenduidig en volstrekt begrijpelijk zijn. Dus trek aan de bel als je het doel dat door een ander is geschreven niet begrijpt.

2.1 Cyclisch werken

Cyclisch werken is methodisch werken. Het houdt in dat volgens afgesproken stappen een doel bereikt wordt. Cyclisch werken is gebaseerd op de kwaliteitscirkel van Deming. Het zijn vier stappen die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn:

- **Plan:** formuleer doelstellingen en maak een plan
- **Do:** voer het plan uit
- **Check:** controleer de resultaten. Zijn de doelen bereikt?
- **Act:** pas het plan en de doelen aan



OEFENING 1:

Pas de cirkel van Deming toe op je eigen situatie. Beschrijf wat je persoonlijk binnen een half jaar wilt bereiken. Maak een plan voor de uitvoering.

Voorbeeld

Stel je wilt vitaler zijn, dan spreek je met jezelf af om 2 x per week naar de sportschool te gaan (**Plan**). Je voert het uit (**Do**). Na drie maanden controleer je of je 2 x per week naar de sportschool bent geweest en welk resultaat dat heeft opgeleverd (**Check**). Pas je plan daarop aan, door bijvoorbeeld je doel kleiner te maken of andere acties te plannen om hetzelfde doel te bereiken (**Act**).

De doelen van je cliënt vind je terug in zijn zorgplan. Vandaaruit werk je op een methodische manier naar de nieuwe planbespreking toe, het zogenaamde cyclisch werken. De input van elke planbespreking wordt gevormd door de evaluatie van de rapportages. Tijdens de planbespreking wordt het zorgplan eventueel bijgesteld en daarna begint een nieuwe cyclus van doen, evalueren, bijstellen en plannen. Zoals eerder aangegeven is wat in het zorgplan beschreven staat een ondertekende afspraak met de cliënt en een familielid of wettelijk vertegenwoordiger. De zorg is gehouden aan die afspraak.

Met een concrete doelstelling weet je waar je op moet letten. Je observeert gedragingen van de cliënt die het behalen van zijn doelen dichterbij brengen. Of juist niet. Een cliënt gaat op dat doel vooruit of achteruit. Laten we beginnen met een eenvoudig voorbeeld. Als in het zorgplan staat dat de cliënt voor zijn gezondheid 10 kilo moet aankomen, is het logisch dat jullie zijn eetgewoontes en zijn gewicht in de gaten houden. Een maaltijd over-