



“Ik ontdekte in het gesprek dat een bewoonster van bijna 80 jaar wilde leren mailen. Daar was ik anders nooit achter gekomen.”

dit

vind ik ervan!

Ook voor uw cliënten?

‘Dit vind ik ervan!’ kan gebruikt worden voor elke organisatie in de care. De aanpak is opgenomen in de waaier van kwaliteitsinstrumenten van de VGN binnen de gehandicaptenzorg. De variant ‘ik toon’ is op dit moment als enige aanpak voor EMB-cliënten opgenomen in de waaier, (zie ook de folder van ‘Ik Toon’).

De aanpak beantwoordt niet alleen de vraag of de medewerkers en organisatie het goed doen, maar ook of ze het goede doen. De toepassing van de aanpak zorgt voor focus op de plek waar de kwaliteit er echt toe doet: in contact tussen medewerker en cliënt. Wanneer de aanpak in de volle breedte wordt toegepast in de organisatie, ontstaat een continue leer- en ontwikkelbeweging.

Aan de slag

Als u meer informatie wilt over ‘dit vind ik ervan!’, kunt u via info@ditvindikervan.com contact opnemen.

Wij gaan graag met u in gesprek om te ontdekken wat ‘Dit vind ik ervan!’ kan betekenen voor de cliënten en medewerkers in uw organisatie.

TIJD VOOR EEN GOED GESPREK



dit

vind ik ervan!

T. 06 53 18 25 33
ditvindikervan.com

Wat vinden cliënten en/of verwanten belangrijk?

‘Dit vind ik ervan!’ is een aanpak om met cliënten in gesprek te gaan over de dingen die zij belangrijk vinden en in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. Dit gebeurt op een manier die bij hen past. De opbrengst van het gesprek kan worden benut voor ontwikkeling en verbetering. Zowel voor de cliënt, als voor de teams en organisatie.

dit

vind ik ervan!

Onderzoekende dialoog

Passende dienstverlening begint bij het gesprek tussen cliënt en begeleider. Wat vinden cliënten belangrijk als het gaat om hun zorg- en

dienstverlening? Wat vinden zij prettig en waar zijn verbeteringen gewenst? 'Dit vind ik ervan!' is een aanpak om die ervaringen te verzamelen en ze een betekenis te geven. 'Dit vind ik ervan!' is ontwikkeld door en voor zorgprofessionals vanuit de ambitie de ervaren kwaliteit van zorg met de cliënt te onderzoeken en te verbeteren om zo bij te dragen aan passende zorg- en dienstverlening.

Wat doet er toe voor de cliënten in uw organisatie?

'Dit vind ik ervan!' is een werkwijze die cliënten en medewerkers handvatten biedt voor een continue dialoog tussen de cliënt en de begeleider.

"Nu kan ik echt de cliënt volgen in het gesprek in plaats van een vragenlijst te moeten invullen"

Samen in gesprek, de cliënt vertelt

Vanuit 'Dit vind ik ervan!' is het uitgangspunt dat het gesprek tussen de cliënt en/of verwant wordt aangeboden door iemand die hij goed kent, vaak de eigen begeleider. De begeleider ondersteunt met behulp van de onderzoekende dialoog: de cliënt vertelt wat voor hem belangrijk is en hoe de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. De begeleider luistert en kan vragen stellen en parkeert bewust zijn eigen inbreng. De opbrengsten van het gesprek of de gesprekken zijn input voor het evaluatiemoment van de zorg- en dienstverlening.

De manier waarop het gesprek plaatsvindt, hangt af van de voorkeur en de mogelijkheden van de cliënt. 'Dit vind ik ervan!' is er in verschillende variaties die hierin ondersteunen:

- **Ik vertel** in gesprek met de cliënt, bedoelt voor cliënten die zich verbaal kunnen uiten. Tijdens het gesprek kan gebruik gemaakt worden van kaarten met illustraties die horen bij de aanpak 'dit vind ik ervan!', of van andere communicatiemiddelen die de cliënt vaker gebruikt.

- **Ik zie en vertel** in gesprek met de verwant(en). De ervaringen van een verwant is een waardevolle (aanvullende) informatiebron.

- **Ik toon** in gesprek met betrokkenen en cliënten die non-verbaal communiceren (met behulp van filmfragmenten).

Samen doen en samen leren

Bij de aanpak 'Dit vind ik ervan!' 2.0 is een goede toerusting van de begeleiders essentieel. De begeleiders ondersteunen de cliënt en/of verwant met de onderzoekende dialoog en ordenen de informatie en registreren de opbrengst op de gesprekslijst, zodanig dat de cliënt of verwant zich hierin herkent. De begeleiders worden uitgenodigd zich te professionaliseren op deze vaardigheden, zodat de cliënt in de dialoog zijn ervaring kan onderzoeken.

Vanuit 'Dit vind ik ervan!' 2.0 worden verschillende vormen van toerusting aangeboden, al blijven alle gebruikers, primair zelf verantwoordelijk voor de toerusting van de medewerkers en bepalen zelf welke aanpak bij hen past. Het aanbod vanuit 'Dit vind ik ervan!' bestaat uit een basis cursus 'Dit vind

Doen wat werkt

'Dit vind ik ervan!' helpt medewerkers stil te staan bij de vragen of ze hun werk goed doen, en vooral of ze het goede doen voor de cliënt. Voor medewerkers en zorgaanbieders, zijn dit essentiële vragen. Leren van en met elkaar vormt dan ook een belangrijk uitgangspunt in de continue doorontwikkeling van de aanpak. Ontwikkelaars en gebruikers van 'dit vind ik ervan!' zijn met elkaar in gesprek zodat de aanpak steeds verder doorontwikkeld en verbeterd wordt.

Interne en externe verantwoording

De bedoeling van 'Dit vind ik ervan!' is te horen wat er voor cliënten toe doet. Op individueel niveau kunnen begeleiders direct aan de slag wanneer een cliënt verandering wenst.

Daarnaast is de (geanonimiseerde) informatie uit de gesprekken met de cliënten en/of verwanten ook geschikt voor ontwikkeltrajecten op team- en organisatieniveau, en bruikbaar voor externe verantwoording.

"Hilde vindt deze manier van vragen stellen prettiger dan de lijst die voorheen werd afgenomen. De vragen nodigen haar uit om te praten en te vertellen over wat haar bezighoudt. Ze vindt het prettig dat niet alles in 1 keer gevraagd wordt, maar verspreid."

ik ervan!' bedoelt voor de begeleiders. Er is een leergang om leerbegeleiders op te leiden zodat zij de cursus in de eigen organisatie kunnen verzorgen. En er is een e-learning module die gebruikt kan worden naast andere vormen van toerusting (zie ook folder toerusting).

Wanneer de aanpak in de organisatie is geïmplementeerd, wordt via collegiale uitwisseling de kwaliteit van de dialoog bewaakt.

Nuttig voor alle betrokkenen

Wat levert het de cliënt op?

Bij 'Dit vind ik ervan!' worden meerdere thema's besproken, de cliënt bepaalt hierin de focus. Het biedt de cliënt alle ruimte om te vertellen hoe hij de geboden ondersteuning ervaart. Daarnaast onderzoekt de cliënt zijn eigen wensen en behoeftes in het gesprek. En is er even alle aandacht voor wat hij wilt delen.

Wat levert het de medewerkers op?

Voor medewerkers snijdt het mes aan twee kanten. Door gerichte scholing en aandacht bij de aanpak, neemt de kwaliteit van het gesprek met de cliënt toe. Vaak ontdekken cliënt en medewerker in het gesprek

voorkeuren of behoeftes van de cliënt die zij beide nog niet wisten. De medewerker wordt zich meer bewust van het effect van het eigen handelen, en dat werkt door in al het contact met de cliënt.

Wat levert het uw organisatie op?

'Dit vind ik ervan!' geeft inzicht in de door cliënten ervaren kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Het levert kwalitatieve en kwantitatieve informatie op, op de verschillende niveaus in de organisatie. Deze informatie kan gebruikt worden in bijvoorbeeld de jaarplan-cyclus. De kwantitatieve ervaringsscores van de cliënten, samen met de toelichting, kunnen aanleiding geven tot reflectie en dragen bij aan ontwikkeltrajecten in de organisatie.

Wat levert het externe stakeholders op?

Door het toepassen van 'Dit vind ik ervan!' is er doorlopend informatie beschikbaar over hoe cliënten de kwaliteit van zorg- en dienstverlening ervaren. De verantwoordingsinformatie die hieruit gedestilleerd kan worden, is daarmee gebaseerd op individuele cliëntervaring en ligt in het verlengde van kwaliteitsverbetering.