

Een persoonlijk cliëntdossier: bron van informatie over beleefde kwaliteit

Goede zorg
zichtbaar maken

Tips van collega zorgaanbieders

Goede zorg is persoonlijke zorg. Iedere cliënt beschikt over een eigen cliëntdossier met persoonlijke informatie als hulpmiddel om de zorg vanuit zijn of haar wensen en behoeften vorm te geven. We hebben tips die zorgaanbieders ondersteunen bij het persoonlijk maken van het cliëntdossier.

- Afhankelijk van wat belangrijk is voor de zorgverlening aan de klant kun je antwoorden op een aantal van onderstaande vragen opnemen in het cliëntdossier:
 - Hoe is de cliënt gewend te leven?
 - Wat vindt de cliënt prettig, waarvan geniet hij?
 - Hoe omschrijft de cliënt zichzelf?
 - Hoe wil de cliënt benaderd worden?
 - Hoe ziet de cliënt de toekomst voor zich? (bekijk per cliënt welk tijdsperspectief past)
 - Wat verwacht de cliënt van de zorg bij de invulling van zijn zorgbehoeften?
 - Wat zijn de voorkeuren van de cliënt?
- Evalueer regelmatig of de zorg blijft passen bij de wensen en behoeften van de cliënt.
- Bespreek wat de afgesproken benadering/interventie heeft opgeleverd voor de cliënt. Behulpzaam hierbij zijn:
 - Het met een vragenlijst meten van de gezondheid en/of zelfzorgvermogen.
 - Het stellen van vragen over de kwaliteit van leven.
 - Het bespreken van de rol en acties van de medewerkers en mantelzorgers en hun invloed op de cliënt.

Deze informatie helpt om de zorg vorm te geven op basis van wensen en behoeften van de cliënt en zijn naasten. Het helpt ook om te leren wat beter kan voor andere cliënten.

Het meest inspirerende van de samenwerking tussen 15 zorgorganisaties en Zilveren Kruis Zorgkantoor was misschien wel het in gesprek gaan met elkaar. In het begin aftastend, ieder vanuit de eigen wereld. Later opener met een toenemende nieuwsgierigheid en openheid naar elkaar. In de twee jaar samenwerking ontstonden zo lerende netwerken rondom de dilemma's die het leveren en zichtbaar maken van goede zorg met zich meebrengen. De beleving van deze gesprekken, meestal op een locatie bij een zorgaanbieder, soms gecombineerd met een lunch of een werkbezoek op een afdeling, laten zich niet vatten in tekst. Toch willen we een deel van de inspiratie die we hebben opgedaan met u delen. Dat doen we in de vorm van tips die kunnen helpen zichtbaar te maken wat je doet.

