



Vraagsturing in ondersteuning en zorg

Dr. Lineke Verkooijen 23 mei 2013

Even voorstellen: Lineke Verkooijen

- Verpleegkundige
- Gezondheidswetenschapper
- Lector Sociale interventies (2006-2009)
- Lector Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg (sinds 2009)
- Bureau Verkooijen&Beima (sinds 1995)
- Gepromoveerd op Ondersteuning Eigen Regievoering (OER) en vraaggestuurde zorg (2006)
- Veel kennis en ervaring in de ouderenzorg (sinds 1989)

Van Klacht naar Kracht

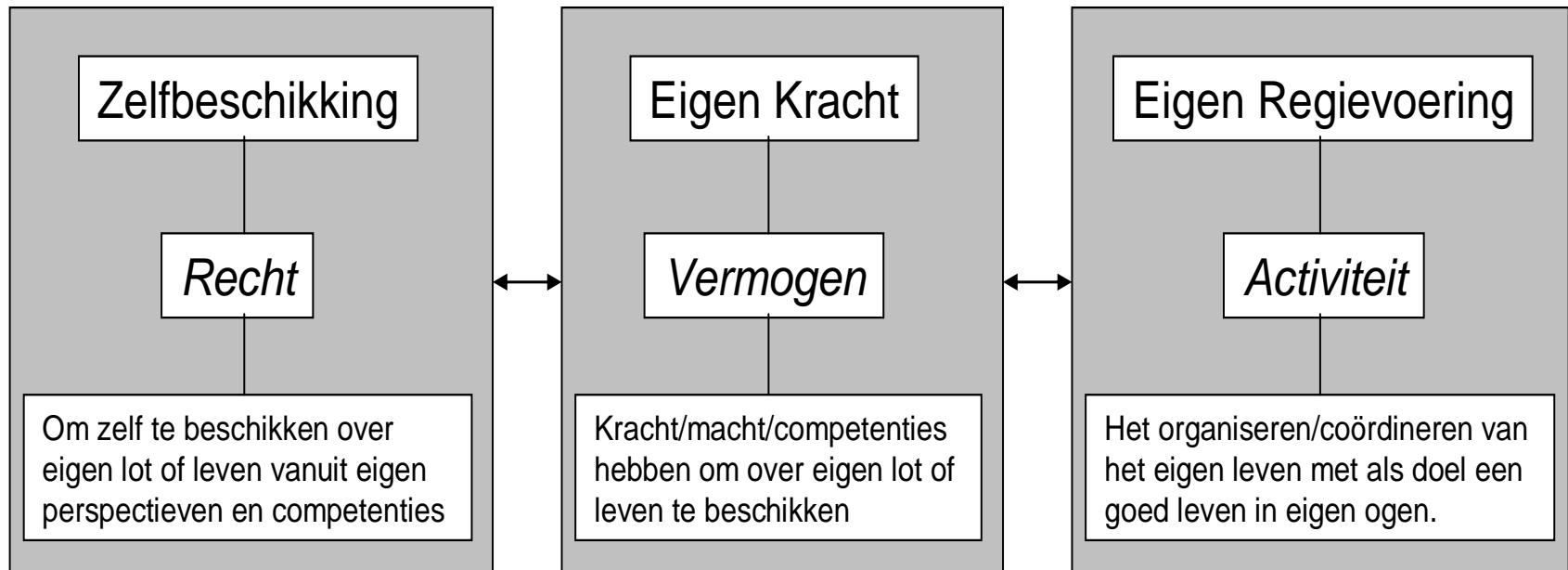
- Als zelfstandig leven zonder hulp niet lukt, moet eerst een beroep gedaan worden op het eigen netwerk.
- Pas als het eigen netwerk tekort schiet komt professionele zorg in beeld.
- *Dus: eerst de kracht van de burgers, dan de klacht voor de professional?*

Conceptuele verwarring

1. Eigen regie, zelfregie, eigen regievoering?
2. Eigen kracht?
3. Autonomie? Zelfbeschikking?
4. Empowerment?



Conceptuele stellingname



© Dr. Lineke Verkooijen, 2010

Empowerment

- Iemand meer “macht” geven op verschillende mogelijke manieren zoals: door bevoegdheden aan iemand te delegeren, door iemand te betrekken bij het beslissingsproces, door iemand meer invloed te geven
- En zo komen we bij het begrip vraagsturing (en aanbodsturing)



Aanbodsturing en vraagsturing

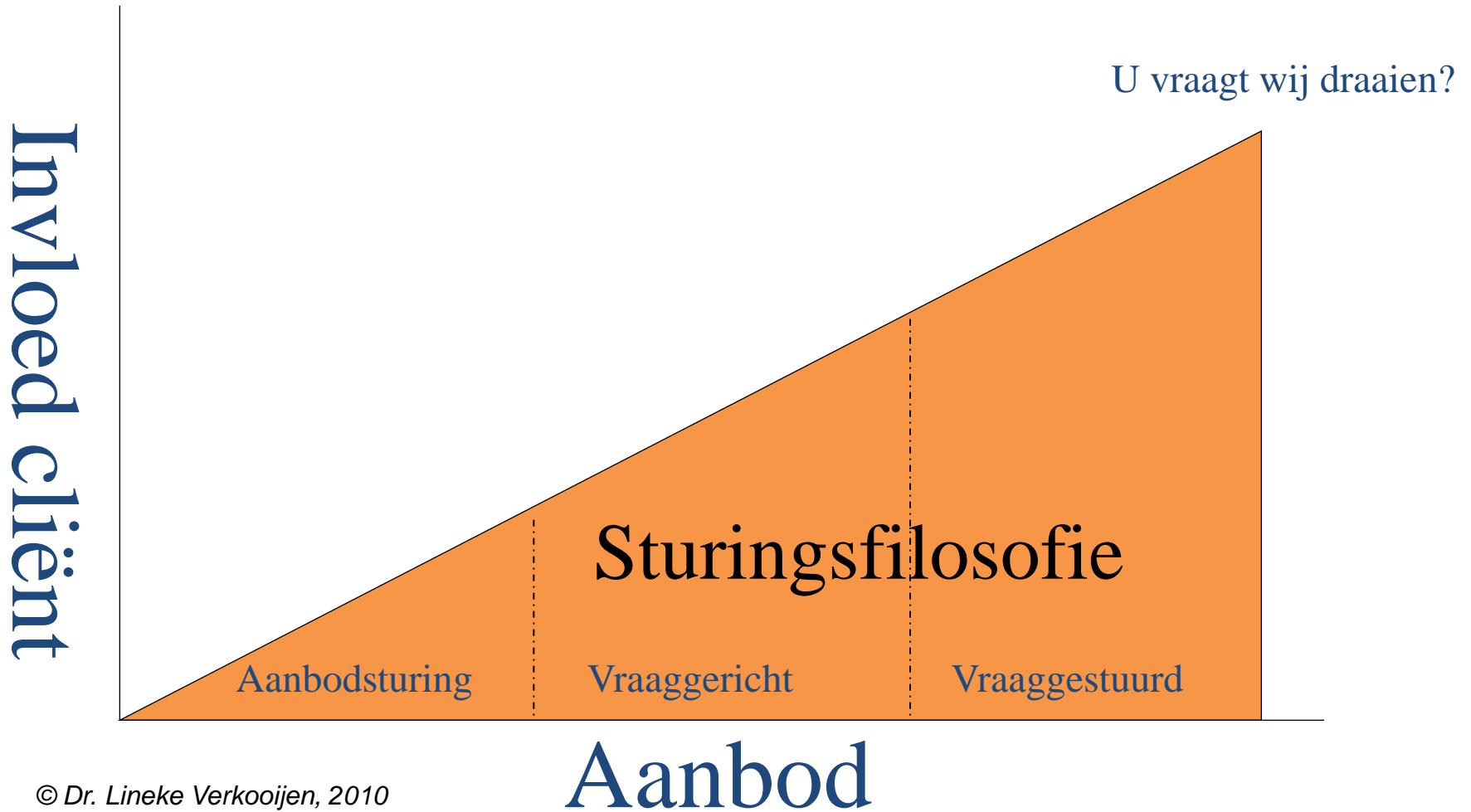
- **Aanbodsturing = cliënt heeft geen invloed op zorg/dienstlevering en –verlening**
- **Vraagsturing= cliënt heeft wel invloed op zorg/dienstlevering en -verlening**

Vragen

1. **Wie of wat bepaalt de grenzen van vraagsturing?**
2. **Welke competenties moet de zorgverlener bij vraagsturing bezitten?**
3. **Wat betekent vraagsturing voor de organisatie van de zorg?**

Vraag 1

- **Wie of wat bepaalt de grenzen van vraagsturing?**



© Dr. Lineke Verkooijen, 2010



Grenzen (niet ‘u vraagt wij draaien’)

1. Financiële ruimte (verzekering, indicatie en/of eigen portemonnee)
2. Professionele verantwoordelijkheid ondersteuner
3. Organisatorische verantwoordelijkheid aanbieder
4. Algemeen geaccepteerde waarden en normen

En bijbehorenden wet- en regelgeving



Let op! Vraagsturing is

- Niet hetzelfde als klantvriendelijkheid
- Niet hetzelfde als 'goede zorg'
- Niet of aanbodsturing of vraagsturing

- Het gaat echt om invloed van de cliënt op het aanbod

Dat betekent

- Hoe meer vraagsturing, hoe meer het klantenperspectief een expliciete plek in de zorgverlening heeft en
- Hoe meer het klantenperspectief en het hulverlenersperspectief een evenwaardige plaats hebben en
- Hoe meer de zorgverlener moet kunnen schakelen tussen de perspectieven = *competentie*

Vraag 2

- **Welke competenties moet de zorgverlener bij vraagsturing bezitten?**

- **Competentie 1: kunnen schakelen tussen perspectieven**



Klantenperspectief,
goed leven in
eigen ogen
(als resultaat van eigen
regievoering)

Zorgverleningssituatie
KLACHT

Zorgverleners-perspectief
probleem
Oplossen
(als resultaat van zorgverlening)

Klantenperspectief,
goed leven in
eigen ogen

(als resultaat van eigen
regievoering)

KRACHT NETWERK

Zorgverleningssituatie

Zorgverleners-perspectief
probleem

Oplossen

(als resultaat van zorgverlening)

De algemene competenties op een rijtje

- **Kunnen schakelen tussen perspectieven**
- **Duidelijk zijn over het aanbod** (geldt ook voor de organisatie)
- **Uitnodigen om zelf tot een oplossing te komen (=invloed)** (via opperen van oplossingen, begeleiding/coaching in het zoeken van oplossingen)
- **De kracht van het netwerk kunnen vaststellen** (objectief)
- **Netwerkondersteuning kunnen bieden** (vraaggestuurd, met invloed van de cliënt)

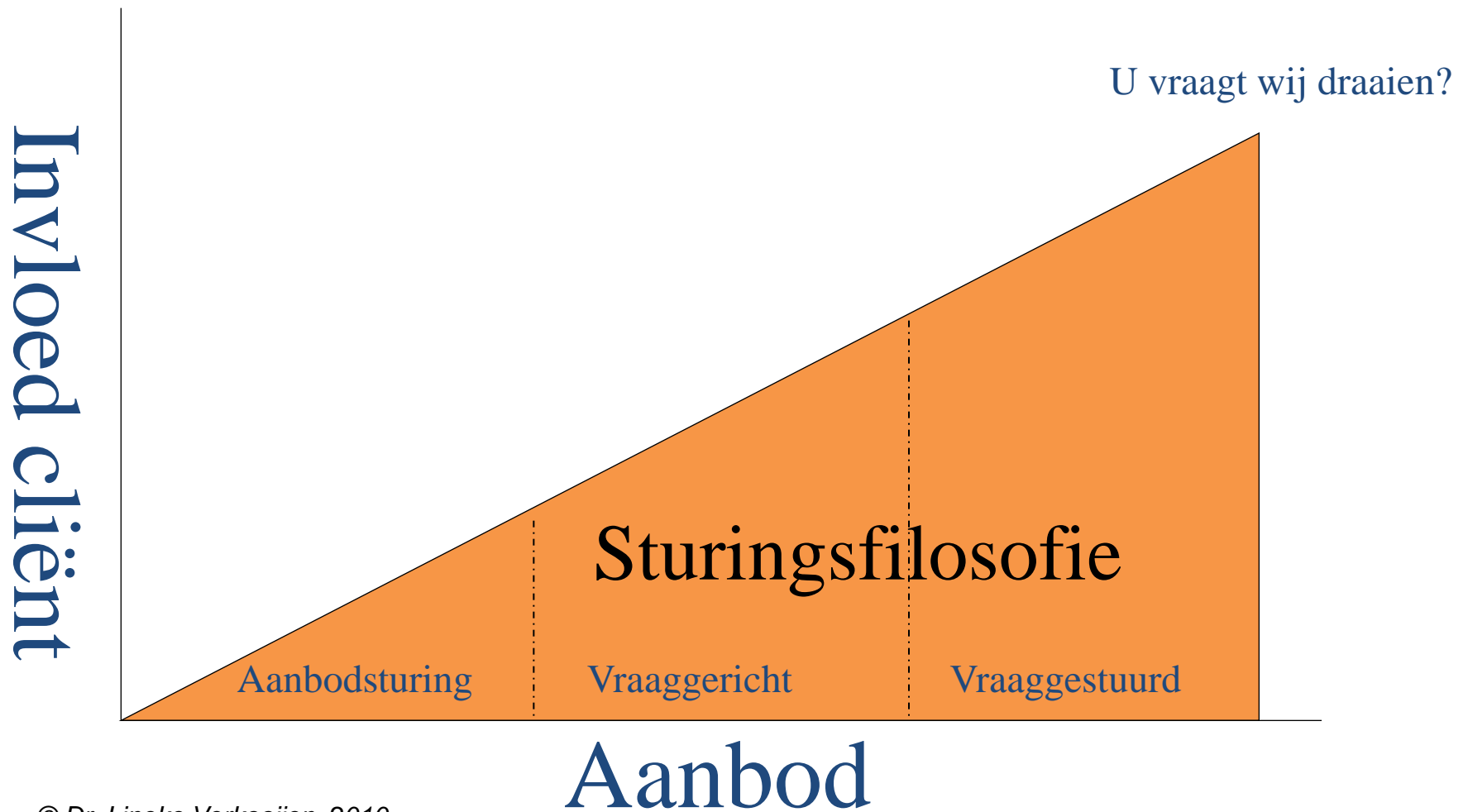
- **En de professionele competenties?**

© Dr. Lineke Verkooijen, 2013

Vraag 3

- **Wat betekent vraagsturing voor de organisatie van de zorg?**

Terug naar de invloed van de cliënt



© Dr. Lineke Verkooijen, 2010



Invloed op

- **Wat/hoe (vorm en inhoud)**
- **Wanneer (moment/dag/tijdstip)**
- **Waar (plaats)**
- **Door/met Wie (persoon)**

Eigen regievoering/
Je eigen leven leven
**Focus = goed leven in
eigen ogen**

Moment, dag, tijdstip
Persoon
Plaats

Vorm en inhoud
zorgverleningssituatie

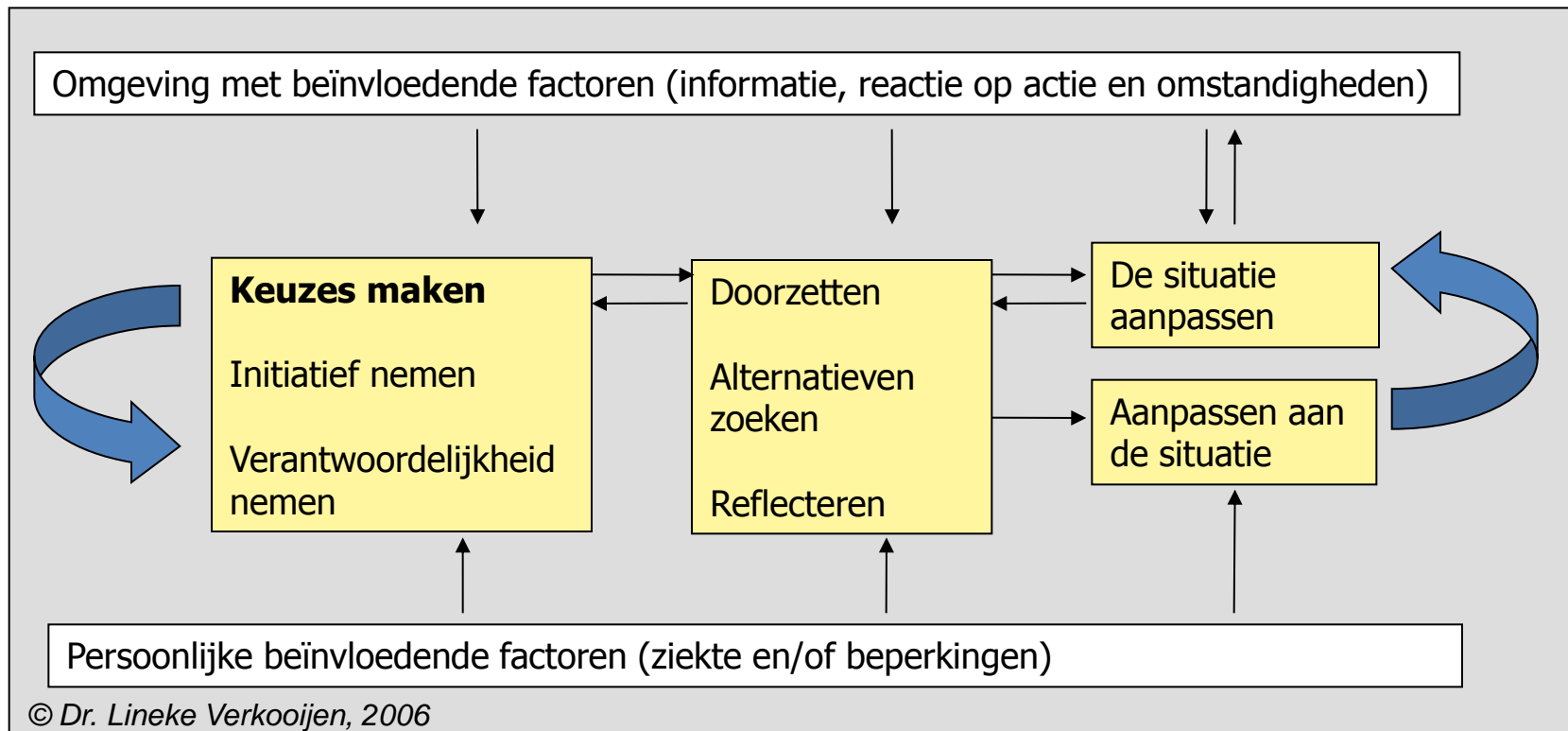
Professionele
ondersteunings- of
zorgaanbod
**Focus = probleem
oplossen**



Eigen regievoering, de activiteit

- **Het organiseren/coördineren van het eigen leven** (met professionele zorg) (al dan niet bewust) **gericht op een goed leven in eigen ogen** (individuele diversiteit).
- Hoe doe je dat?

Eigen regievoering, hoe doe je dat?





Eigen regievoering en de rol van de zorg

- Niet ‘teruggeven of stimuleren van de eigen regie’ (dus niet het wat/hoeveel)
- Maar ondersteunen ervan, minimaal geen negatief beïnvloedende factor zijn = OER



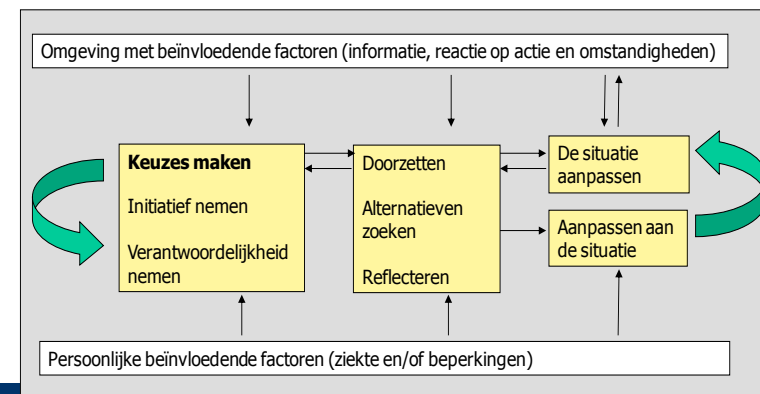
Waaraan moet worden voldaan bij OER?

- Essentie: ondersteunen bij hoe men eigen regie voert
- 7 kenmerken

Kenmerk 1

- De wijze waarop de ondersteuning vorm krijgt, nodigt de cliënt uit tot:
 - het maken van keuzes
 - het nemen van initiatief
 - het nemen van verantwoordelijkheid
 - om door te zetten
 - alternatieven te zoeken
 - te reflecteren
 - interactie met de ondersteuner

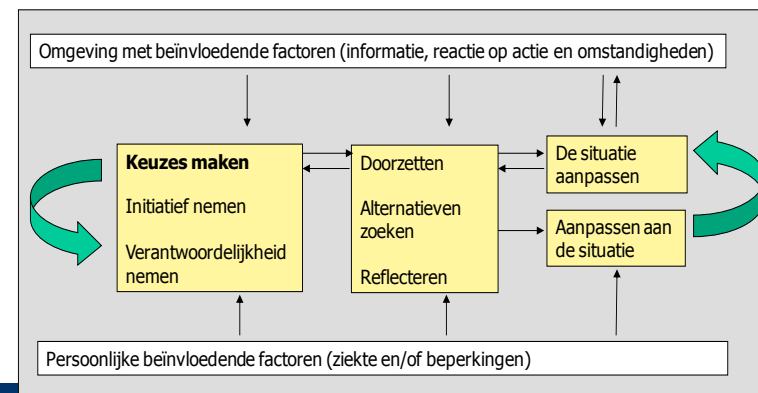
Eigen regievoering



Kenmerk 2 en 3

- Vertrekpunt ondersteuning = keuzes of wensen (kerngedrag) van de cliënt mbt:
 - vorm en inhoud van ondersteuningsaanbod
 - moment, of dag en/of tijdstip waarop ondersteuning gegeven wordt
 - plaats waar ondersteuning wordt gegeven
 - persoon die ondersteuning uitvoert
- De cliënt wordt doorlopend uitgenodigd keuzes/wensen kenbaar te maken.

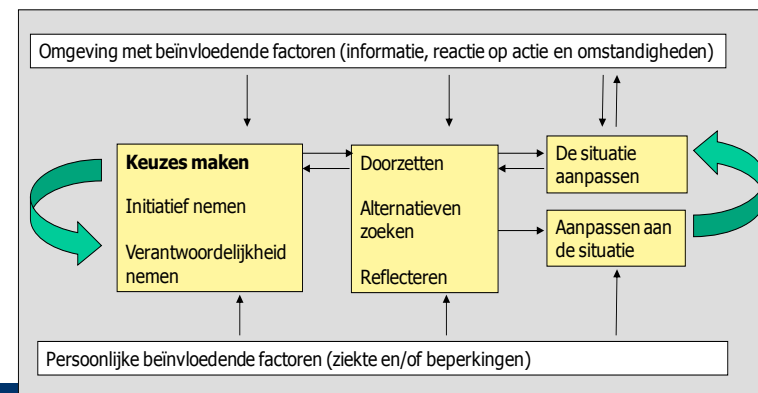
Eigen regievoering



Kenmerk 4, 5 en 6

- De ondersteuner en/of aanbieder reageert op de keuzes of wensen van de cliënt.
- De ondersteuner en/of aanbieder informeert de cliënt.
- De cliënt wordt uitgenodigd invloed uit te oefenen op de situatie.

Eigen regievoering

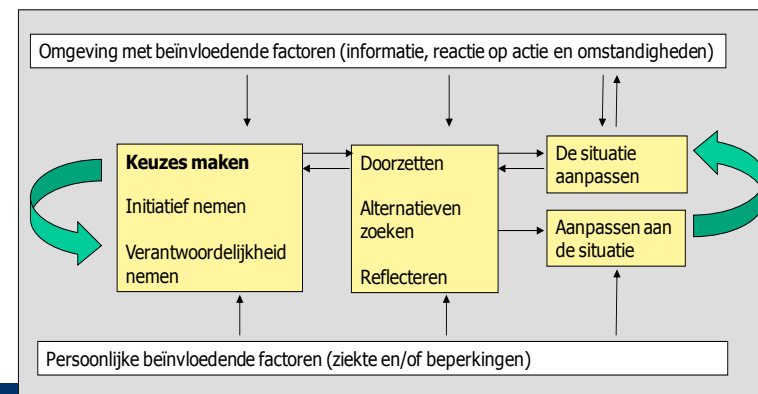




Kenmerk 7

- De ondersteuner en organisatie plegen maximale inspanning om aan te passen aan de omstandigheden en wensen van de cliënt.

Eigen regievoering

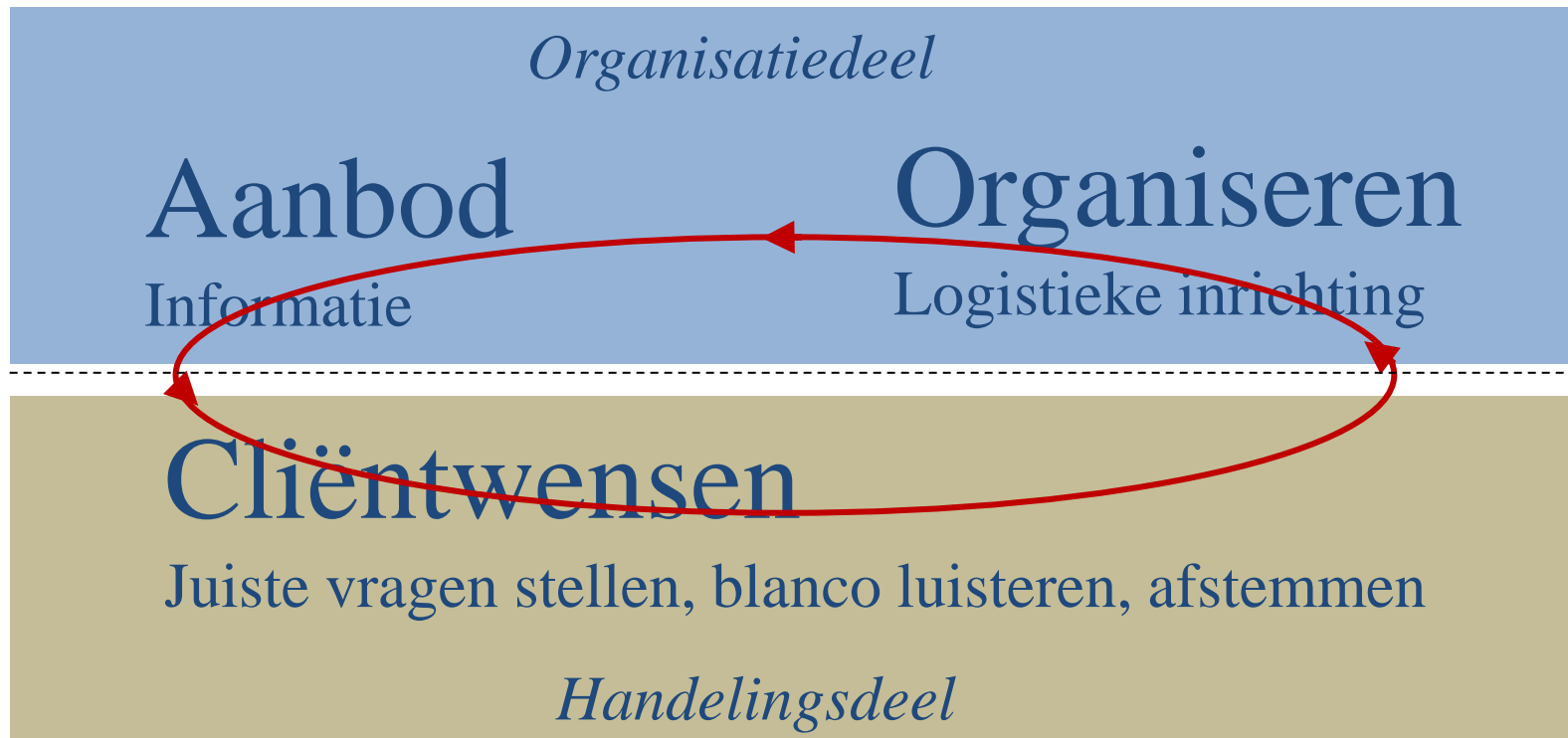


Essentie

Onderdelen	Kenmerk	Gericht op	Kerncompetenties professional
Aanbod	1	Wat is het aanbod?	Informereren (en op verzoek adviseren)
Wenseninventarisatie mbt 4 aspecten (start en continu)	2 3	Invloed op het aanbod	Juiste vragen stellen Blanco luisteren
Afstemmen	4,5,6	Afstemmen: U/wij alternatief of Dit kunnen we direct bieden	Afstemmen
Zorglogistieke inrichting	7	Juiste aanbod op juiste moment op juiste plaats door juiste persoon	Vraag monitoren

© Dr. Lineke Verkooijen, 2013

Als beeld



Dus

- Naast duidelijkheid over het aanbod geldt voor organisaties:
- Willen we werkelijk vraaggestuurd zijn, dan moet logistiek de kern zijn van de bedrijfsvoering in de zorg.
- Simpel gezegd:
- Organisatie en beleid zijn volgend, niet sturend.

Resumerend

- 1. Wie of wat bepaalt de grenzen van vraagsturing?** (vier grenzen)
- 2. Welke competenties moet de zorgverlener bij vraagsturing bezitten?** (algemene en professionele)
- 3. Wat betekent vraagsturing voor de organisatie van de zorg?** (volgend zijn)

Grenzen (niet ‘u vraagt wij draaien’)

1. Financiële ruimte (verzekering, indicatie en/of eigen portemonnee)
2. Professionele verantwoordelijkheid ondersteuner
3. Organisatorische verantwoordelijkheid aanbieder
4. Algemeen geaccepteerde waarden en normen

En bijbehorenden wet- en regelgeving

De algemene competenties

- **Kunnen schakelen tussen perspectieven**
- **Duidelijk zijn over het aanbod** (geldt ook voor de organisatie)
- **Uitnodigen om zelf tot een oplossing te komen (=invloed)** (via opperen van oplossingen, begeleiding/coaching in het zoeken van oplossingen)
- **De kracht van het netwerk kunnen vaststellen** (objectief)
- **Netwerkondersteuning kunnen bieden** (vraaggestuurd, met invloed van de cliënt)

- **En de professionele competenties?**

Professionele competenties

- Informeren over aanbod incl. uitnodiging invloed
- Juiste vragen stellen
- Blanco luisteren
- Afstemmen
- Monitoren wensen

Opdracht organisaties

- Duidelijkheid over het aanbod
- Organisatie en beleid zijn volgend, niet sturend
- Logistiek = kern van de bedrijfsvoering

Met dank voor uw aandacht