



# Samen in gesprek cliënten en/of mantelzorgers

**Deze gesprekstool kan je helpen bij het voeren van gesprekken met cliënten en/of mantelzorgers bij verandering van zorg.**

## Waarom deze tool?

Het gesprek aangaan over verandering van zorg verschilt per cliënt en medewerker. Soms is het lastig om het gesprek te voeren, bijvoorbeeld wanneer de verwachtingen van de cliënt en de mogelijkheden die jij als zorgmedewerker kunt bieden niet gelijk zijn. Soms heb je hier wat hulp bij nodig. Deze tool neemt je mee in verschillende stappen om je hierbij te ondersteunen. Je kunt tussen de stappen heen en weer schakelen. Zo kom je uiteindelijk tot een goed gesprek en een juiste beslissing.

## Wanneer gebruik je de gesprekstool?

Deze tool kun je op verschillende momenten gebruiken:

- Bij de start van de zorg en intake van een nieuwe cliënt.
- Als leidraad om de huidige zorg te evalueren en aan te passen aan nieuwe inzichten.
- Tijdens een formeler gesprek dat je apart plant.
- Tijdens een informeel moment, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van een zorghandeling.

## Het gesprek



### 1. Voorbereiding

Bekijk de situatie van je cliënt. Een goede voorbereiding is het halve werk. Denk na over de volgende punten:

- Met wie ga ik in gesprek?
- Wat is de voorgeschiedenis van de cliënt?
- Welke gezondheidsproblemen spelen er?
- Zijn er eerder afspraken gemaakt over wensen voor persoonlijke verzorging? Waar zijn die afspraken vastgelegd en hoe actueel zijn ze?
- Vraag de cliënt of het een goed moment is om een gesprek te hebben over (benoem hier het onderwerp waar je het over wilt hebben). Komt het voor de cliënt niet uit, plan dan een ander moment in zodat de cliënt zich voor kan bereiden. Neem een cliëntfolder mee voor meer informatie.



*Tip: Vind je het moeilijk of ben je wat onzeker om het gesprek te voeren? Overleg dan vooraf met een collega of oefen het gesprek. Neem bijvoorbeeld de mogelijke positieve of negatieve reacties met elkaar door. Bedenk hoe je hierop kunt reageren.*




*Tip: Zorg dat je goed op de hoogte bent van de richtlijnen, het kwaliteitskader en van inhoudelijk/ wetenschappelijk onderbouwde feiten. Zie hiervoor de eventueel beschikbare folders voor zorgmedewerkers over het onderwerp.*

# Samen in gesprek met cliënten

## > 2. Start van het gesprek

Wat vindt de cliënt belangrijk tijdens de zorg? Tijdens het gesprek wil je je cliënt eerst beter leren kennen en diegene op zijn gemak stellen.


- Leg uit wat het doel van dit gesprek is en wat je graag wilt bespreken.
- Wat is belangrijk voor je cliënt in de zorg?
- Hoe ziet de zorg er nu uit?
- Waar wordt diegene blij van? En waar minder blij?
- Wie speelt een rol in het leven van de cliënt? En wie kan helpen met keuzes maken?

 *Tip: Neem de tijd voor het gesprek. Bespreek eerst de zorg die nu gegeven wordt, voordat je praat over een mogelijke verandering.*

## > 3. Het doel van het gesprek

Het samen verkennen van de keuzes. Je licht kort de reden van je gesprek toe en bespreekt de keuzes.

- Informeer de cliënt over de keuzes. Eventueel gebruik je hiervoor de folder met informatie over het onderwerp dat je wilt bespreken.
- Vat samen wat er tot nu toe is besproken.


 *Tip: De uitkomst van dit gesprek kan afwijken van jouw eigen gedachten over wat belangrijk is voor je cliënt. Soms is je cliënt nog niet zover en is er een tussenstap nodig.*

*Tip: Heb aandacht voor de emoties en beleving van de cliënt, maar zorg ook dat je de feiten goed deelt.*

## > 4. Mogelijkheden bespreken

Welke keuze past bij de cliënt? Samen bespreken van de opties om tot een keuze te komen.


- Welke voor- en nadelen ziet de cliënt?
- Wat zou de cliënt kunnen helpen om eventuele vragen te beantwoorden of verwachte nadelen te verminderen?
- Bespreek samen de verschillende mogelijkheden en voorkeuren van de cliënt en wat past bij deze situatie.
- Herhaal zo nodig de inhoudelijke argumenten waarom een verandering goed is. Dit is objectieve informatie die kan helpen bij het besluit.

 *Tip: Let goed op de houding van je cliënt. Zie je twijfel? Bespreek het samen. Zie je enthousiasme? Vraag waarom.*

## > 5. Het besluit

Neem samen met je cliënt een besluit dat bij diegene past.

- Heeft de cliënt nog vragen?
- Heeft de cliënt meer tijd nodig?
- Wil de cliënt zelf de beslissing maken of betreft diegene liever ook een mantelzorger erbij? Zo ja, plan zo nodig een gesprek.
- Neem samen met de cliënt een besluit dat bij diegene past. Beschrijf hierbij wie welke stappen onderneemt.
- Formuleer samen het besluit en verwerk dit in het elektronisch cliëntdossier.


 *Tip: Soms is er meer tijd nodig om een beslissing te nemen. Stel voor dat je er snel op terugkomt of stel een probeerperiode van bijvoorbeeld 2 weken voor.*

*Tip: Laat de folder bij de cliënt achter om na te lezen op een rustig moment.*

## > 6. Controle en vervolgspraken

Controleer bij je cliënt wat het besluit is en of het besluit goed is genomen.

- Is het duidelijk wat het besluit is?
- Kan de cliënt het in eigen woorden vertellen?
- Is de cliënt tevreden met de genomen beslissing? Zo niet ga dan terug naar een eerdere stap. Zo ja stel een plan op dat aansluit bij het besluit.
- Maak tenslotte een vervolgspraak om het verloop te evalueren.

 *Tip: Bespreek het gesprek na met een collega of in het team-overleg. Zo leer je van elkaar en deel je ervaringen.*

**Wil je meer informatie over het goede gesprek voeren? Kijk dan op:**

- [Test je kennis over communicatie \(zorgvoorbeter.nl\)](https://www.zorgvoorbeter.nl)
- [Wat is communiceren in de zorg? \(zorgvoorbeter.nl\)](https://www.zorgvoorbeter.nl)
- [Webinar samen beslissen van de patiëntenfederatie](https://www.zorgvoorbeter.nl)
- [Placemat samen beslissen \(zorgvoorbeter.nl\)](https://www.zorgvoorbeter.nl)
- [De kern van samen beslissen.](https://www.zorgvoorbeter.nl)