# Persoonsgericht werken met Doelzoeker

Familiehulp

# Samen onderweg naar persoonlijke zorg

19 september 2019

Susanne Op de Beeck, Vlaams Patiëntenplatform vzw

# Vlaams Patiëntenplatform vzw

- Platform van meer dan 115 patiëntenverenigingen
- Onafhankelijk
- Algemene belangenbehartiging
- Thema's: patiëntenrechten, werk, verzekeringen, medicatie, kinderen, zeldzame ziekten, tegemoetkomingen …

# Vlaams Patiëntenplatform vzw

## Streven naar …

- toegankelijke zorg voor iedereen
- actieve deelname van patiënten

➡ **Via o.m. studiegroepen, denkdagen, bevragingen…**

# ‘De patiënt / de cliënt centraal’

- De patiënt als partner, als co-piloot
- De patiënt als regisseur van zijn zorg
- Van holle, ‘goed bedoelde slogan’ naar inhoud

→ Als patiënt nood aan informatie via geïntegreerd gedeeld dossier!

- De patiënt is meer dan zijn ziekte

→ Levensdoelen van de patiënt als belangrijke bouwsteen, doelgerichte zorg

# Vaststellingen

- Verschillen tussen perspectief zorgverlener en cliënt
- Wel groot draagvlak om cliënt centraal te zetten

- MAAR handvaten voor doelgeoriënteerde zorg ontbreken
  - cliënt: hoe noden en doelstellingen in kaart brengen en communiceren?
  - zorgverleners: hoe aan de slag gaan met doelstellingen?

- Huidige (meet)instrumenten rond aspecten van levenskwaliteit en levensdoelen vertonen gebreken of zijn niet patiëntgericht

  → Zie studie shiftN (2015-2016) in opdracht van het VPP

# Project levensdoelen

Doelstelling:

- ontwikkeling van een instrument om personen met chronische zorgnoden levensdoelen te helpen formuleren

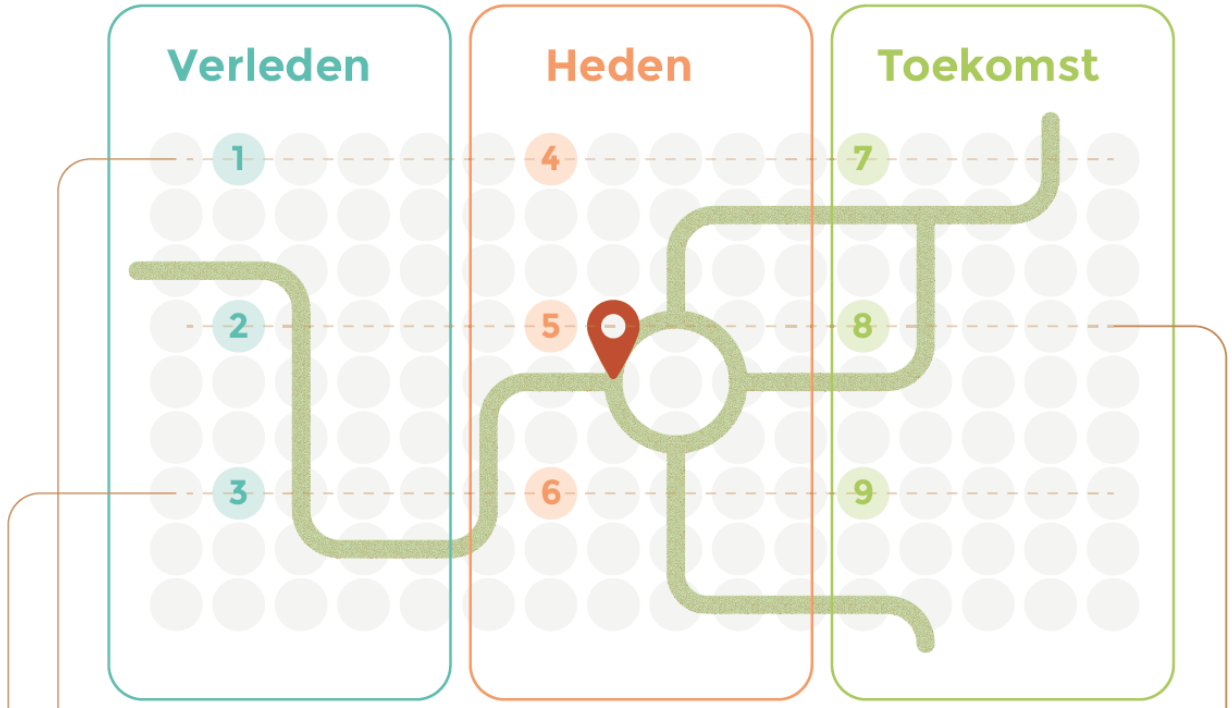
Met de steun van Vlaanderen is zorg

Vereisten voor het instrument:

- **Heuristisch / (zelf)bevragend**: het instrument helpt de persoon bij het nadenken over wat hij belangrijk vindt, wil, eventueel anders wil.
- **Verhelderend, structurerend**: het instrument helpt de persoon om z'n gedachten te structureren en levensdoelen te expliciteren.
- **Communicatief**: het instrument helpt de persoon om deze levensdoelen te bespreken met zijn/haar zorgverstrekkers met als doel de organisatie van de zorg er maximaal op af te stemmen.

# Uitgangspunten van het concept:

- **3 tijdsdimensies** integreren: vroeger, heden en toekomst.
- **3 basisbehoeften** (zelfdeterminatie theorie centraal)
  1. **Autonomie:** ervaren van psychologische vrijheid en keuze bij het uitvoeren van een activiteit en mogelijkheid tot invloed uitoefenen op de omgeving
  2. **Competentie:** gevoel van effectiviteit, gevoel activiteit(en) succesvol te kunnen uitvoeren
  3. **Relationele verbondenheid:** ervaren van een warme en hechte band met anderen.




**Bij elk deel krijg je vragen rond drie psychologische basisbehoeften, namelijk**

- autonomie
- competentie
- verbondenheid

# Samen onderweg

Waar dient het voor?

**Dit instrument helpt je om na te gaan wat je belangrijk vindt in jouw leven en helpt om doelen te formuleren.**

Het zet je aan het denken en geeft inzicht in jouw toekomstverwachtingen.

Je kan het invullen en meenemen naar gesprekken met artsen, hulpverleners en vertrouwenspersonen.

Zo kan je hen duidelijk maken welke richting jij uit wilt en kunnen zij rekening houden met jouw wensen en verwachtingen.

Hoe gebruik ik het?

**Dit is geen test. Er zijn dan ook geen 'juiste' of 'foute' antwoorden.**

Je mag jouw verwachtingen of doelen zo precies of zo vaag formuleren als je zelf wilt. Het gaat enkel om wat jij belangrijk vindt.

Je kan bijvoorbeeld zeggen: ik wil één keer per dag een frisse neus halen, maar ook: ik wil me minder zorgen maken om anderen.

Je kan het instrument individueel gebruiken, maar ook met vrienden, familieleden of hulpverlener waarmee je vertrouwd bent. Soms kan je makkelijk tot inzichten door samen na te denken. Individueel of met anderen, die keuze is vrij.

Je kan zo vaak met het instrument werken als je wenst. Heb je een idee, dan kan je het nieuwschrijven of een sticker plakken op je blad (de verde). Heb je later opnieuw een idee, dan kan je je blad aanvullen.

Het formuleren van doelen en verwachtingen is een proces. Daarom is het soms goed om even na te denken en daarna alles te laten bezinken. Je hoeft dus niet meteen alles in één keer in te vullen.

**Het instrument ziet eruit als een levensweg en bestaat uit drie delen:**
- verleden
- heden
- toekomst

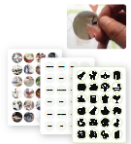
**Bij elk deel krijg je vragen rond drie psychologische basisbehoeften, namelijk:**
- autonomie
- competentie
- verbondenheid

De bedoeling is om die vragen één voor één te beantwoorden.

Op de levensweg zijn ronde vakjes voorzien, waarin je kan schrijven.

Je kan er ook stickers op plakken, die je krijgt bij dit instrument. Op die stickers staan foto's, pictogrammen of woorden, die je helpen om op ideeën te komen en je antwoorden te formuleren.

Je kiest zelf hoe je de foto of het pictogram interpreteert, zolang dat het je eigen verhaal wordt. Voorbeeld: het pictogram "familie" kan voor de ene persoon "een huisdier" betekenen en voor een andere persoon "een bouwaanleg".



We vragen je om elk deel in te vullen. Jij beslist of je eerst het verleden aanvult of liever start bij het heden of de toekomst. Die keuze is vrij.

Het invullen van een deel kan je helpen ontdekken wat je bijvoorbeeld verslaag mist of wat je in de toekomst graag anders wil. Zo kan je als tijdsdeel invullen met die dingen die voor jou belangrijk zijn of waren.

Wat nu?

**1** De levensweg, de vragen en jouw antwoorden dienen als inspiratie om levensdoelen te formuleren.

Natuurlijk kunnen jouw doelen veranderen in de loop van de tijd. Dit zijn geen 'definitieve' doelen. Je kan altijd dingen toevoegen of schrappen.

Jouw doelen kan je hier neerschrijven.

**2**

**A** Welk van deze doelen heb je al bereikt?

**B** Welk van deze doelen of wensen zou je het liefst bereiken? Wat zou er kunnen veranderen?

**3**

Welke doelen of wensen wil je in een volgend gesprek graag delen met je arts, zorgverstrekker of vertrouwenspersoon?

**4**

Wat zou een eerste (kleine) stap kunnen zijn om dit doel te bereiken?

J.F., 48 jaar, Gent

"Om te beginnen had ik niet verwacht dat m'n arts interesse zou tonen in de levensdoelen die ik met de Doelzoeker voor mezelf opstelde. Maar niets was minder waar. Na een gesprek waarbij m'n arts met veel aandacht luisterde, namen we een driedelige beslissing en pasten we o.a. mijn medicatieschema aan.

Ik ben nu op een andere manier ziek. Ik heb nog veel mindere momenten, maar ook meer betere. Ik voel me scherper van geest en dit daardoor beter in mijn vel. De relatie met mijn kinderen is intenser en ik ben blij dat we nu meer samen doen. Ze zijn mijn grootste hulpje en in mijn mindere momenten mijn grootste steun".

K.V.T., 67 jaar, Leuven

"Ik wist niet wat de term levensdoelen betekende. En ik begreep niet hoe deze vragen mij zouden helpen om meer vat te krijgen op mijn zorgtraject. Ik was erg kritisch. Bovendien vond ik de vragen soms vreemd en over de toekomst pijnlijk. Daarom startten we met de vragen over het heden.

In een tweede sessie beantwoorden we ook de vragen over het verleden. Ik plakte er meer dan 12 foto's bij en schreef er vooral veel bij. En allroeerd het geen gemakkelijke vragen waren, heb ik toch veel geleerd.

In een derde sessie keerden er verschillende goede ideeën naar boven. Sommige ideeën stimuleren al langer in mijn hoofd maar nam ik nooit eerder serieus. Intussen doe ik nieuwe dingen waarvan ik nooit had gedacht dat het zou kunnen. Ik moet verschillende mensen bedanken hiervoor."

M.H.M., 24 jaar, Hasselt

"Het goede moed begon ik de voorrijde van het instrument in te vullen. Tussen de foto's stelde ik naar beelden die aansloten bij mijn leven. Ik wond eerst niet wat ik zocht, maar toen ik de foto's met een ruimere blik bekeek, kwam mijn verhaal vanzelf tot leven.

Hetzelfde proces herhaalde zich bij de treffwonden. De woorden die in mij opkwamen stonden er soms niet tussen. Daarom schreef ik ze zelf op de plaatsaart en maakte het instrument zo heel persoonlijk. Na drie keerter had ik de voorrijde volledig ingevuld.

Kort nadien overleg mijn dokter samen met mij de vragen op de achterzijde. Sindsdien begrijpt mijn dokter me beter en word ik veel meer betrokken. Vroeger mocht ik niets kiezen en wist ik meestal niet waarom bepaalde beslissingen werden genomen. Nu praten we meer en maken we alle keuzes samen."

Waar dient het voor?
Hoe gebruik ik het?
Wat nu?

**Doelzoeker**
Samen onderweg naar persoonlijke zorg

**Doelzoeker**
Samen onderweg naar persoonlijke zorg

Doelzoeker is een instrument dat je kan helpen om levensdoelen te formuleren. Het zet je aan het denken en geeft inzicht in jouw toekomstverwachtingen. Het is een handig instrument dat je kan invullen en meenemen naar gesprekken met artsen en zorgverleners. Zo kan je hen duidelijk maken wat jij belangrijk vindt in jouw leven en kunnen zij hiermee rekening houden bij het uitstippelen van je zorgtraject.

**Levensdoelen**
In de zorg zijn zorgverleners en beleidsmakers er zich steeds meer van bewust dat levenskwaliteit belangrijk is om mee te nemen in de zorg van elke patiënt. Het gaat daarbij over persoonlijke behoeften en doelen van de patiënt op het vlak van: autonomie, mobiliteit, participatie, vrijheid, enzovoort. Om goede zorg te kunnen verlenen, wordt er steeds meer nagedacht over hoe artsen en andere zorgverleners beter en meer voor de patiënt zorg kunnen verlenen. Goede modellen voor chronische zorg en voorstellen over gefitnesseerde zorg gaan steeds uit van doelgeïnteresseerde zorg. We willen met andere woorden vertrekken vanuit wat belangrijk is voor de patiënt zelf. Doelgeïnteresseerde zorg is dan een belangrijk aandachtspunt.

In de zorg wordt vaak omeldoende rekening gehouden met wat patiënten belangrijk vinden. Met deze Doelzoeker willen we daarom inspelen op vraag van patiënten zelf om in de zorg te Vlaanderen de noden en behoeften van de patiënt echt centraal te stellen.

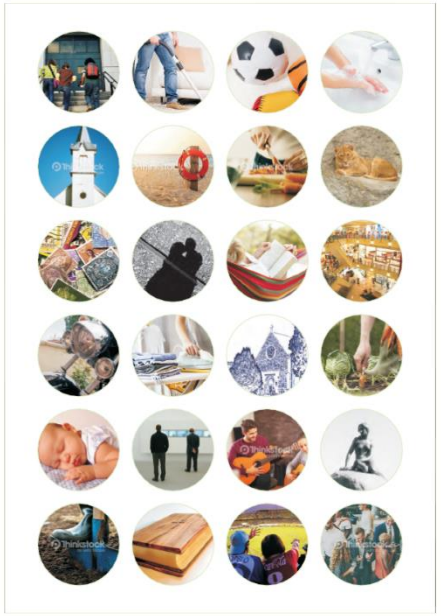
**Patiëntennoden verbeelden**
Het Vlaams Patiëntenplatform vzw (VPP) is een onafhankelijk platform van meer dan 100 patiëntenverenigingen uit Vlaanderen. De zes streeft naar toegankelijke zorg op maat van de patiënt en zijn omgeving. Om dat te bereiken is het nodig dat patiënten actief deelnemen aan de uitbouw van het gezondheidsbeleid en de gezondheidszorg. De projecten van het VPP werden gedragen door vertegenwoordigers uit de patiëntenverenigingen. Patiëntenrechten, vraaggestuurdheid, kwaliteit voor patiënten, toegankelijke en haalbaretoonlijke zorg, gelijke kansen op het vlak van verzekeringen, werkgelegenheid, medicatie, ... zijn belangrijke aandachtspunten in de werking.

De steun van gebruikers moet gehoord en gewaardeerd worden. Deadeerkelijke inspraak, vertegenwoordiging en participatie realiseren op basis van een gedeeld standpunt van de patiënt: dat is een opdracht van het VPP.

Dit project kwam tot stand met steun van de Vlaamse overheid.

- Open fundamentele vragenlijst: moeilijk
  - Behoefte om te concretiseren. Vb. Picture cards helpen bij verbinden van abstract met concreet.
  - Suggestieve beelden als katalysator
    - Helpen mensen om bij open vragen over ervaringen, behoeften of wensen (doelen) te spreken .
    - Verhoogt vermogen tot **associatief denken**
    - Helpt **communiceren**.

- **Activiteitenlijst** (Ignace Glorieux, socioloog VUB, tijdsbestedingsonderzoek) in picture cards omgezet
- **Trefwoorden** (gebaseerd op behoeftenclassificatie van Max Neef) toegevoegd, meer abstracter

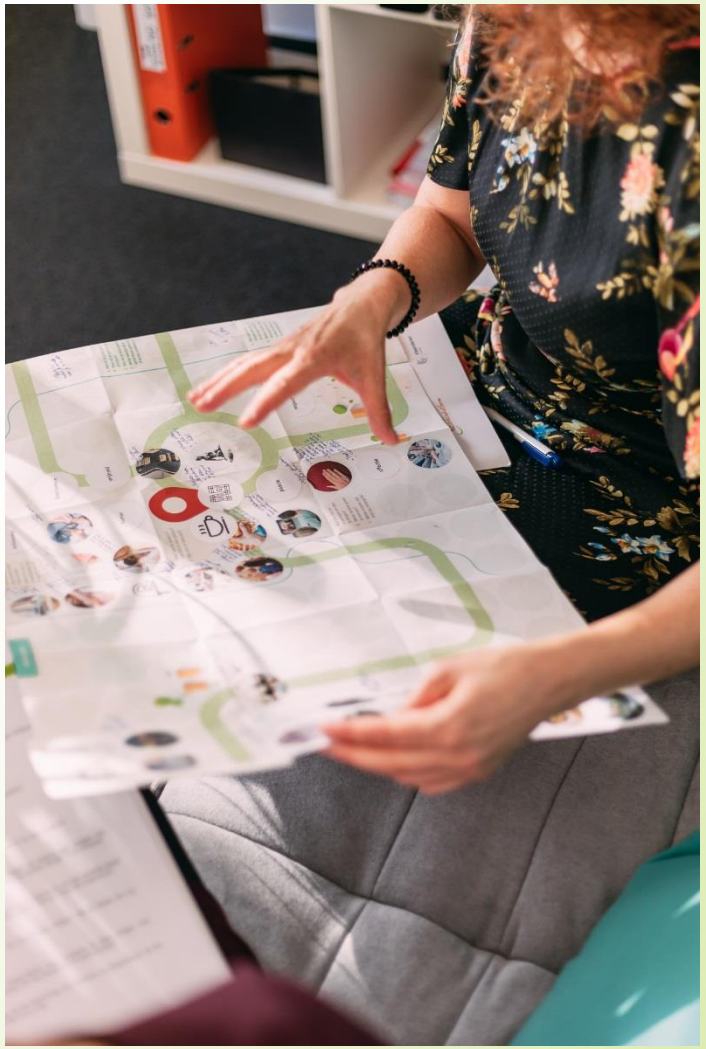


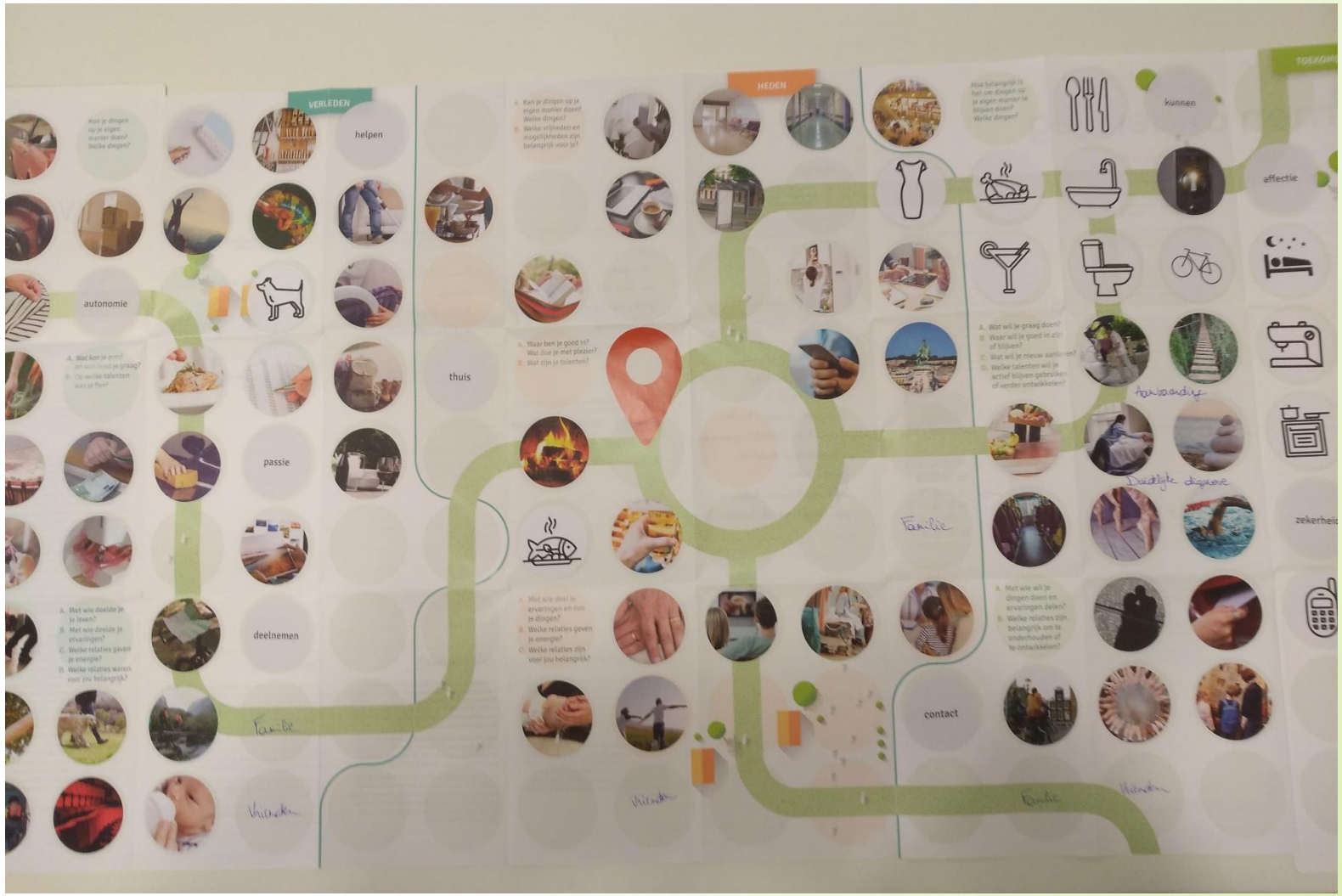
BESCHERMING | AUTONOMIE | ZEKERHEID | HELPEN | CREATIE

AFFECTIE | RESPECT | HUMOR | INTIMITEIT | IDENTITEIT

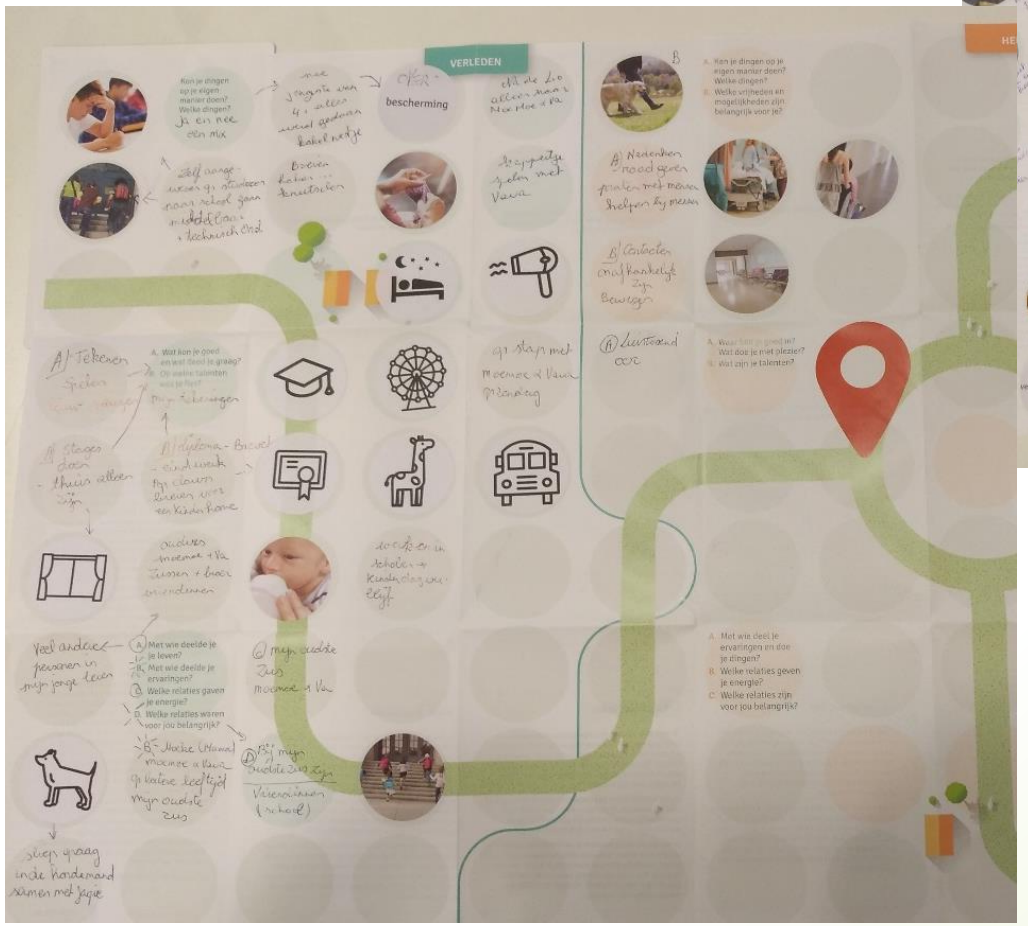
DEELNEMEN | VERANTWOORDELIJKHEID | CONTACT | VERSCHILLEN | VRIJHEID

Doelzoeker
Samen onderweg
naar persoonlijke zorg
Doelzoeker




VERLEDEN
HEDEN
helpen
autonomie
thuis
passie
deelnemen
kunnen
affectie
contact
Familie
Vrienden

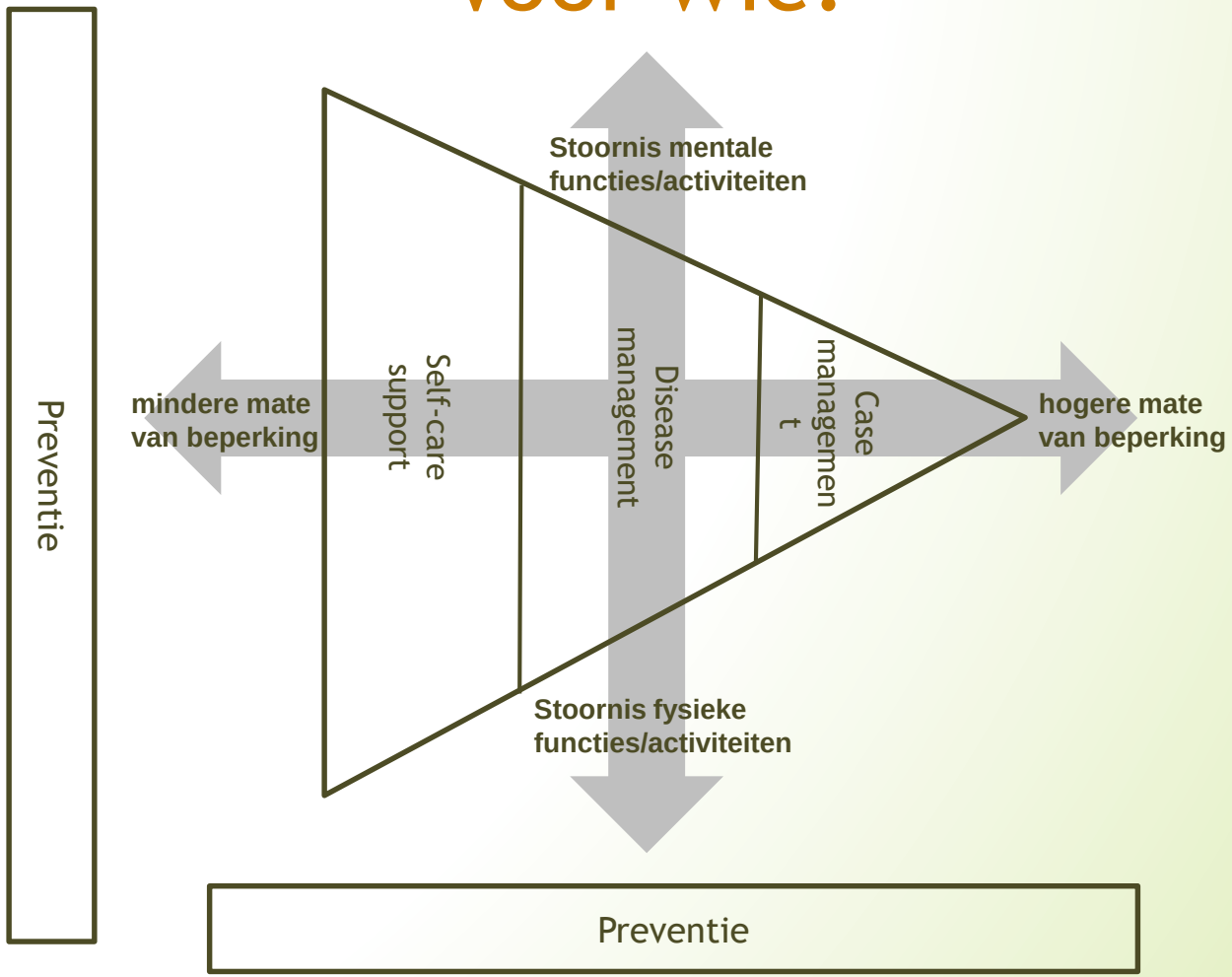
VERLEDEN
HEDEN
TOEKOMST
creatief
vrijheid
kunnen
helpen
humor
zelfvertrouwen


VERLEDEN
bescherming

# Doelstellingen instrument

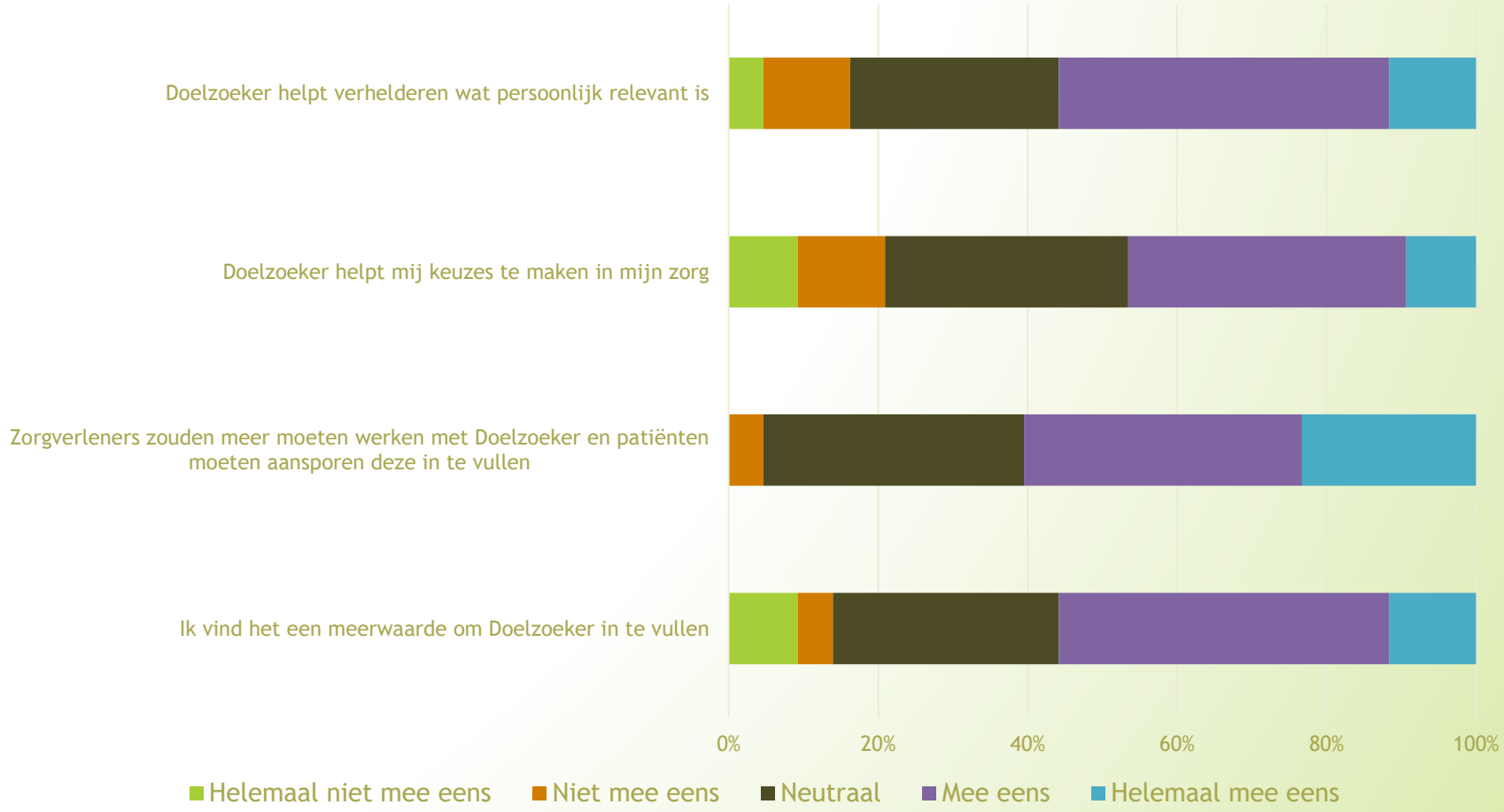
- Persoon krijgt meer inzicht, meer structuur in wat hij/zij belangrijk vindt i.f.v. ervaren kwaliteit van leven
- Men zal hierover makkelijker het gesprek aangaan met zorgverleners
- Hierdoor meer inspraak, gedeelde besluitvorming
- Zorgdoelen worden afgestemd op de levensdoelen
- Proces van empowerment op gang brengen

# Voor wie?


Preventie
Stoornis mentale functies/activiteiten
mindere mate van beperking
Self-care support
Disease management
Case management
hogere mate van beperking
Stoornis fysieke functies/activiteiten
Preventie

# Ervaring personen met een chronische aandoening

## Stellingen rond Doelzoeker



# Getuigenissen zorgverleners

*De patiënten aan wie ik het gaf, zagen het als een echt geschenk dat ze kregen.*

*Het is een prachtig initiatief. Het welbevinden van een patiënt wordt door veel meer bepaald dan louter het ontvangen van deskundige medische zorg. Het is een mooie insteek om met elkaar in gesprek te gaan.*

*Tot nu toe wilden al de patiënten Doelzoeker graag invullen. Ik ben benieuwd welke doelen ze zullen formuleren!*

*Tot op heden heb ik nog geen overleg gehad waar Doelzoeker een meerwaarde zou kunnen zijn.*

*Doelzoeker is een boeiend middel om tot een betekenisvol gesprek te komen. Er zijn een aantal doelen geformuleerd die we nu concreet gaan maken vb. een kaarsje branden in de kerk, nog eens in de auto zitten, naar de markt gaan, …*

# Toekomst?

- Verwerken van alle ontvangen feedback
- Studienamiddag op vrijdag 29/11/2019

- Digitale versie

# Aan de slag!

# Gudrun

*"Als ik volledig gezond zou zijn, zou ik vooral weer sporten en reizen."*

- 52 jaar
- Gehuwd
- 3 kinderen
- Ziekte van Parkinson (stadium III)
- Administratief bediende in revalidatiecentrum
- Gestopt met werken omwille van ziekte

VERLEDEN
HEDEN
TOEKOMST
Femma
helpen
deelnemen
frustratie
moeilijk
stress
resto
vakantie
schaamte
spasme
vooruitgaan
volleybal
badminton
Steven
Maarten 26j
Sophie 26j
Bart 24j
Parkinson
Rigo
thuis
zelf
-huishouden
kosten kopa
op-of rekening
kunnen blijven
betalen
buiten komen
wandelen
handwerk
schaamte
weg, elektr
weg
effecten
Steven
kleinkinderen
Femma
kinderen
vriendinnen
Parkinson
Rigo
"echte"
contacten
contact

# Doelen Gudrun

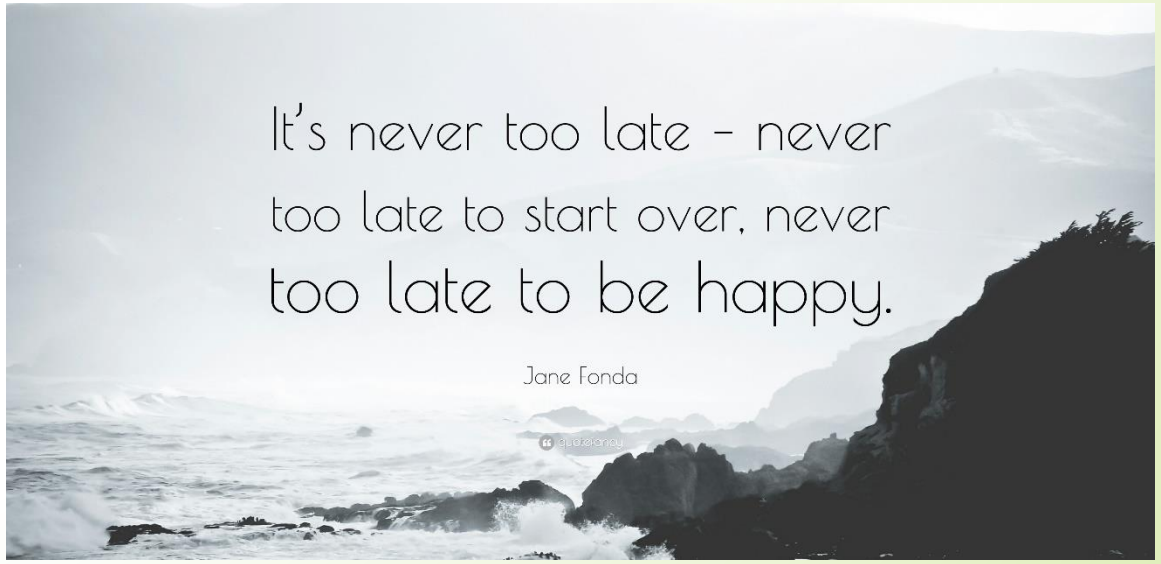
- Zoveel mogelijk vrijheid behouden, zelfstandig blijven
- Huishoudelijke taken kunnen uitvoeren
- Autorijden behouden
- Afspreken met vriendinnen/echte contacten
- Geen financiële zorgen hebben
- Fietsen en wandelen behouden
- Breien of ander handwerk
- Verlost geraken van de schaamte
- Aanvaarden ziekte door man en kinderen
- Behouden verenigingsleven (Femma en Parkinsonliga)

# Eigen setting

- Krachten?
- Opportuniteiten?
- Obstakels?

# Take home

- Gebruik de openheid, vrijheid van Doelzoeker
- Echt luisteren
- Help mensen niet alleen hun doelen te vinden, maar ook hun stem
- Betekenisvolle communicatie → betekenisvolle contacten



*Bedankt voor jullie aandacht!*

**Voor meer informatie:**

www.vlaamspatientenplatform.be
susanne.opdebeeck@vlaamspatientenplatform.be