



Vlaanderen
is zorg

HANDLEIDING SAMENSPRAAK



Steunpunt beleidsrelevant onderzoek
4de generatie
**Welzijn,
Volksgezondheid
en Gezin**

DEPARTEMENT
WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Inhoud

1. Wat is Samenspraak?.....	3
2. Het overleg plannen	5
3. De fiche invullen.....	5
4. Moeilijke woorden op de fiche	6
5. Het overleg zelf	7
6. Na het overleg.....	10
Colofon.....	11

1. Wat is Samenspraak?

In deze handleiding vind je meer informatie over Samenspraak en hoe je de Samenspraak-fiche kan gebruiken.

In deze tekst schrijven we enkel in de mannelijke vorm om de tekst vlot leesbaar te houden. Uiteraard bedoelen we hier ook vrouwen mee.

Waarvoor dient Samenspraak?

Samenspraak wil:

- de communicatie over de zorg verbeteren
- de samenwerking sterker maken

Wie vult de fiche in?

Je kan de Samenspraak-fiche invullen als:

cliënt	De persoon die zorg nodig heeft. Het is een ander woord voor zorgvrager, hulpvrager of patiënt.
mantelzorger	Iemand die een persoonlijke band met de cliënt heeft. Meestal familie, een vriend of een buur. Een mantelzorger geeft meer dan gebruikelijke zorg omwille van ziekte, handicap, psychische moeilijkheden,... Vaak is er meer dan één mantelzorger. Als je 'de mantelzorger' leest, kan het ook over meerdere personen gaan.
professionele hulpverlener	Iemand die werkt met cliënten en mantelzorgers. We gebruiken meestal het kortere hulpverlener.

De Samenspraak-fiche

We bekijken de zorg door 3 verschillende brillen:

1. Hoe ziet de cliënt het?
2. Hoe ziet de mantelzorger het?
3. Hoe ziet de hulpverlener het?

Vul de Samenspraak-fiche in met je eigen bril op. Interpreteer de onderwerpen zoals je zelf wil. Sla over wat niet van toepassing is.

Vergelijk de antwoorden en bespreek ze daarna met de anderen. Of vul de fiche alleen voor jezelf in om een overzicht te krijgen van de situatie.

De fiche invullen

- zorgt ervoor dat je weet wat iedereen wil en nodig heeft
- toont hoe iedereen de zorgsituatie ervaart
- leidt tot nieuwe ideeën of oplossingen
- zorgt voor een goede verdeling van de taken
- stimuleert een gesprek, nu of in de toekomst

Respect voor elkaars ideeën

De cliënt, mantelzorgers en hulpverleners kijken elk op hun manier naar de situatie. Iedereen heeft andere ervaringen en kennis.

In de zorg staat het streven naar de best mogelijke levenskwaliteit voorop.

Bepaal samen wat jullie willen bereiken, ondanks eventuele verschillen. Dat is belangrijk voor de samenwerking. Ieders inbreng is evenveel waard. Cliënt, mantelzorger en hulpverlener zijn partners. Door overleg en samenwerken vinden ze de best mogelijke zorg.

Zet je eigen mening niet opzij. Toon ook respect en interesse voor de ideeën van de anderen.

Beroepsgeheim en de mantelzorger

- Een hulpverlener die beroepsgeheim heeft, moet alles wat hem tijdens zijn werk wordt verteld, geheimhouden. Ook dingen die hij opmerkt of informatie over anderen.
- In sommige gevallen mag de hulpverlener die informatie toch delen. Partners, familie of vertrouwenspersonen mogen de informatie krijgen als:
 - ◆ de cliënt akkoord gaat
 - ◆ de cliënt wilsonbekwaam is
 - ◆ er een crisis dreigt

Vraag duidelijk wat de wilsbekwame cliënt wil. Als hulpverlener deel je in principe alleen informatie met anderen als je de toestemming van de cliënt hebt.

Je kan heel wat bespreken zonder gevoelige informatie te delen. Het beroepsgeheim staat een goede samenwerking niet in de weg. Bespreek dat vooraf met de cliënt.

>> Je bent hulpverlener

Als hulpverlener kan je een mantelzorger helpen zonder informatie over de cliënt te delen, door:

- te vragen hoe hij de zorgsituatie ervaart en aanpakt
- te bespreken welke zorgtaken te veel energie vragen en wat energie geeft
- tips te geven voor de zorg
- aandacht te hebben voor de persoonlijke band tussen de mantelzorger en de cliënt

>> Je bent mantelzorger

Als mantelzorger ken je de noden, wensen en gewoontes van de cliënt vaak heel goed. Je kan waardevolle informatie aan een hulpverlener geven. Durf ook je eigen noden en vragen te bespreken.

“Mijn man werd opgenomen in het ziekenhuis. Ik zag de medicatie en zei “maar dat moet hij toch niet nemen?” Ik ging met de hoofdverpleger naar het bureau. Bepaalde medicatie was al drie maand veranderd en het stond nog fout in zijn dossier. Goed dat ik erbij was, die medicatie was totaal niet nodig.” (mantelzorger)

2. Het overleg plannen

Wie?

Zowel de cliënt, de mantelzorgers als de hulpverlener kan een overleg plannen.

Wanneer?

Een overleg kan altijd plaatsvinden. Dus niet enkel bij problemen. Integendeel, goede communicatie en elkaars standpunten kennen, zijn de basis voor een goede samenwerking. Overleg daarom vanaf het begin, bijvoorbeeld als kennismaking.

Je kan de Samenspraak-fiche ook later gebruiken. Maar gebruik de fiche niet pas als de samenwerking fout loopt. Het is geen middel voor crisisoverleg. Is de relatie tussen de verschillende partners slecht? Dan leidt een neutraal persoon beter het overleg. Hiervoor kan je bijvoorbeeld terecht bij jouw ziekenfonds.

Plan het overleg pas als iedereen akkoord gaat en een gesprek wil.

Hoe?

- Kies een aangename plaats voor het overleg.
- Contacteer iedereen en zoek een datum waarop iedereen vrij is.
- Plan genoeg tijd in voor een eerste overleg. Later overleg kan korter zijn.
- Bezorg iedereen een exemplaar van de Samenspraak-fiche.
- Zeg dat ze de fiche vooraf moeten invullen.

3. De fiche invullen

Op de **voorkant** van de fiche schrijf je het doel van het gesprek:

- Wat wil je eerst bespreken?
- Wat wil je bereiken?

Vul daarna de 8 thema's aan de **binnenkant** in. Sla over wat niet van toepassing is. Kies uit deze 3 antwoorden:

- Dit gaat goed. 
- Ik wil dit bespreken. 
- Ik wil informatie of advies. 

Je kan meerdere antwoorden kiezen. Misschien gaat iets nu goed, maar wil je informatie voor later. Of je wil iets bespreken én advies krijgen. Bij elk punt kan je ook meer uitleg schrijven.

Je vult de fiche in vanuit je eigen beleving. Tijdens het gesprek leer je hoe de anderen het ervaren.

Lidia is mantelzorgster voor haar moeder. Ze doet dat graag, maar soms is het zwaar. Ze maakt zich zorgen over de toekomst. Bij 'sociale relaties' duidt zij aan dat ze de band met haar broer wil verbeteren. Het zou Lidia helpen als haar broer ook zorgtaken doet. Ook wil ze graag informatie over dagopvang: kan de zorg een paar dagen per week overgenomen worden?

Renate zorgt voor haar man Dirk. Ze wil graag het onderhoud van de tuin bespreken, omdat dit te zwaar wordt. Haar man Dirk vindt nochtans dat ze dat erg goed doet. Een tuinman hoeft voor hem niet. Dirk mist wel het contact met zijn vroegere vrienden van de fanfare. Hij zou heel graag ook nog eens een weekend naar zee gaan.

Het laatste thema 'Steun voor de mantelzorgers' mag iedereen invullen, ook als je geen mantelzorger bent. Je kan aanduiden hoe dat volgens jou gaat.

Aïsha is hulpverlener en is ongerust over mantelzorger Jan. Hij is met zijn hobby's gestopt, omdat de zorg voor zijn zus veel tijd vraagt. Aïsha duidt dat aan op haar fiche en bespreekt dat voorzichtig tijdens het overleg.

4. Moeilijke woorden op de fiche

Zorgplanning (thema zorg in de toekomst)

De cliënt beslist samen met zijn naasten over de toekomst. Ze luisteren naar wat de cliënt wil en maken samen zorgafspraken. Dat gaat bijvoorbeeld over behandelingen, wonen, opnames in het ziekenhuis of het levenseinde.

Als de situatie verandert, kan je die afspraken aanpassen. Kan de cliënt niet meer zeggen wat hij wil, dan zijn deze afspraken de richtlijn.

Wilsverklaringen (thema administratie)

Schriftelijke wilsverklaringen zijn documenten waarin de cliënt beschrijft welke zorg hij later wil. Ze worden opgesteld als de cliënt wilsbekwaam is, en gelden als richtlijn wanneer de cliënt niet meer wilsbekwaam is.

Een cliënt is **wilsbekwaam** als hij:

- informatie kan begrijpen en weet wat de voordelen en nadelen zijn
- zelfstandig een besluit kan nemen
- begrijpt wat de gevolgen van zijn besluit zijn

Gelden deze 3 punten niet voor de cliënt, dan is hij **wilsnabekwaam**. Het is aan de arts om dit te bepalen.

Er zijn formulieren om zorgafspraken voor later vast te leggen, bijvoorbeeld de negatieve wilsverklaring en de wilsverklaring euthanasie. Contacteer LEIF (078/15 11 55 of www.leif.be) voor meer informatie.

Vertrouwenspersoon / vertegenwoordiger / bewindvoerder (thema administratie)

Een **vertrouwenspersoon** is iemand die een wilsnabekwame cliënt aanduidt om hem te ondersteunen, bijvoorbeeld bij een bezoek aan de dokter. De cliënt doet dat het best schriftelijk. Er is een standaardformulier.

De cliënt duidt aan

- wat zijn vertrouwenspersoon mag doen
- bij welke hulpverlener de vertrouwenspersoon informatie mag opvragen. Deze hulpverlener krijgt het best ook een ingevuld formulier.

Een vertrouwenspersoon kan nooit beslissen in de plaats van de cliënt.

Een wilsbekwame cliënt kan ook een **wettelijk vertegenwoordiger** aanduiden. Deze mag dan alle beslissingen nemen als de cliënt wilsonbekwaam wordt. Meer informatie en formulieren vind je op www.health.belgium.be (via de zoekfunctie).

De cliënt, zijn familie of andere belanghebbenden (ook hulpverleners) kunnen een aanvraag doen bij het vredegerecht om een **bewindvoerder** aan te duiden. De bewindvoerder kan samen met de cliënt óf in zijn plaats beslissen. Met een bewind voorkom je bijvoorbeeld dat mensen misbruik maken van de cliënt. Meer informatie en documenten vind je op www.just.fgov.be of bij het vredegerecht van je woonplaats.

Samengevat: een cliënt wordt wilsonbekwaam. Dan geldt deze volgorde om te bepalen wie mag beslissen in de plaats van de cliënt:

1. Wettelijk vertegenwoordiger (als deze op voorhand werd aangeduid)
2. Bewindvoerder (als deze door de vrederechter wordt aangeduid)
3. Samenwonende echtgenoot of partner
4. Meerderjarig kind
5. Ouder
6. Meerderjarige broer of zus
7. Hulpverlener

5. Het overleg zelf

De leiding nemen

Als de cliënt coördinator is van zijn eigen zorg, kan hij best het overleg leiden. Als de cliënt dat niet wil of kan, doet een mantelzorger of hulpverlener dat.

Het overleg hoeft niet strikt geleid te worden. Een aangenaam gesprek waarbij iedereen gelijk is, is belangrijker dan wie de leiding neemt.

Het begin

Besprek eerst wat elke deelnemer belangrijk vindt en wil bereiken. Dat vulde iedereen in op het eerste blad van de fiche. Zo komt alles zeker aan bod wat de deelnemers belangrijk vinden.

8 thema's

Jullie kiezen samen welk thema jullie eerst bespreken. Overloop per thema wie wat heeft ingevuld.

- Loopt het voor iedereen goed?
- Wil iemand dat bespreken?
- Is er nood aan meer informatie?

Mantelzorger Jeanine zorgt voor haar man met beginnende dementie. Voor haar is veiligheid in en rond de woning het belangrijkste onderwerp. Ze wil dat bespreken en zoekt geschreven informatie om rustig te lezen na het overleg.

Mantelzorger Bert heeft een zoon met een verstandelijke beperking. De zorg loopt nu erg goed. Bert heeft wel vragen over de zorg in de toekomst en mogelijke woonvormen voor zijn zoon. Hij wil ook weten waar hij zelf terecht kan voor emotionele steun en een gesprek.

Aan de binnenkant van de Samenspraak-fiche staat een kader met wat je blij maakt en wat je wensen zijn. Overloop dat zeker. Zo leren jullie elkaar én elkaars verwachtingen beter kennen.

“Weten dat de zorg goed verdeeld is en dat alles goed geregeld is, daar haal ik kracht uit”. Voor cliënt Guido zijn afspraken over taken erg belangrijk. Tijdens het overleg wordt bij elk thema opgeschreven wie de taak zal doen.

“Ik word blij bij mijn vriendinnen: scrabble, tennis, uitstapjes en infoavonden. Dat zou ik niet kunnen missen.” Tijdens het overleg gaat veel aandacht naar de hobby's, contacten met anderen en relaties van mantelzorger Mieke.

Een oplossing in zicht

Je kan problemen of ergernissen bespreken. Zoek wel naar een oplossing: wat zou het voor jou beter maken? Blijf samen zoeken naar mogelijkheden. Zo behandel je sneller de thema's en sluit je het overleg af met een beter gevoel.

Er is niet altijd meteen een oplossing. Sommige dingen zijn moeilijker op te lossen, of niemand kent het antwoord. Bedenk wie wél meer informatie kan geven en spreek af wie dat vraagt. Een hulpverlener kan doorverwijzen naar andere organisaties. Soms moet je documenten invullen, bijvoorbeeld een de aanvraag van een premie of wilsbeschikking. Je kan tijdens het overleg afspreken wie daarbij helpt.

Mantelzorger Carine heeft een gesprek met sociaal werker Hendrik. De buurvrouw van Carine is door een beroerte in een rolstoel beland. Carine doet regelmatig boodschappen voor haar en houdt een oogje in het zeil. Ze maakt zich zo'n zorgen over de kapotte luiken en afgewaaide dakpannen dat ze 's nachts slecht slaapt. Hendrik luistert eerst en zoekt daarna mee naar een oplossing. Ze bellen samen naar de klusjesdienst van het ziekenfonds. Carine is erg opgelucht nu ze weet waar ze terecht kan.

Afspraken maken

Op het laatste blad van de fiche schrijf je acties.

- Wie neemt een taak op?
- Wie zoekt informatie?
- Wie contacteert een organisatie?

Kies al een datum voor het volgende overleg.

Geef iedereen indien mogelijk een kopie van de afsprakenfiche.

Bij een volgend overleg overloop je de acties en stuur je bij als het nodig is.

Communicatie

Goede communicatie zorgt voor een goed overleg.

Enkele tips:

- **Heb respect voor elkaars mening.**
Ieders mening is evenveel waard.
- **Zoek naar een oplossing.**
Vraag jezelf af: “Welke stap kunnen we zetten in de goede richting?”
- **Denk positief.**
Wanneer ging het wel goed? Wat is er nodig, zodat dat het nu ook goed loopt?
- **Toon interesse.**
Iedereen heeft andere ervaringen. Je begrijpt beter waarom iemand op een bepaalde manier denkt, als je zijn de achtergrond kent. Stel vragen als “wat zorgt ervoor dat je dat liever niet wil proberen?” of “hoe kijk jij daar naar?”.
- **Luister écht naar elkaar** en zorg dat iedereen aan bod komt tijdens het gesprek.

Goede communicatie betekent niet dat iedereen dezelfde mening moet hebben. Je eigen standpunt hebben is goed, maar luister ook naar dat van de anderen. Het kan gebeuren dat er geen akkoord is. Een verschil in mening benoemen, kan rust brengen: we zijn het er over eens dat we het niet eens raken.

Privacy

Alles wat jullie zeggen tijdens een overleg is vertrouwelijk. Deze informatie mag je niet doorgeven aan anderen, tenzij iedereen zijn toestemming geeft. Worden andere mensen gecontacteerd na het overleg? Spreek dan goed af welke informatie je mag delen en met wie.

Aanspreekpunt

Vul op de achterkant van de fiche contactgegevens in.

- Aan wie kan je na het overleg vragen stellen?
- Wie is het aanspreekpunt in de familie of binnen de organisatie?
- Is er een lokaal aanspreekpunt, bijvoorbeeld de gemeente, waar je vragen over de zorgsituatie kan stellen?

6. Na het overleg

Hopelijk hebben jullie na het overleg een goed zicht op elkaars verwachtingen en kunnen jullie verder goed samenwerken. Maar samenwerken stopt niet na één overleg. Hou contact met elkaar door persoonlijke of telefonische gesprekken.

Op het volgende overleg, werk je op dezelfde manier:

- Iedereen vult vooraf zijn fiche in.
- Tijdens het overleg leggen jullie de fiches samen.
- Bekijk de vorige afspraken opnieuw.
 - ◆ Kan je dingen schrappen?
 - ◆ Zijn er afspraken vergeten?
- Bespreek de acties die jullie deden
 - ◆ Hadden ze effect?
 - ◆ Moeten jullie verdere stappen zetten?
- Is de zorgsituatie zo veranderd dat nieuwe afspraken nodig zijn? Overloop de thema's zoals de eerste keer en bespreek nieuwe vragen.

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

Samenstelling

Ida Walgraef, Benedicte De Koker, Nico De Witte

Onderzoek uitgevoerd in het kader van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
www.steunpuntwvg.be

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis
Team Communicatie

Depotnummer

D/2018/3241/279

Uitgave

November 2018

