

“Op de bank met de iPad”

Odion, een zorgorganisatie voor mensen met verstandelijke, lichamelijke en auditieve beperkingen, ontwikkelde samen met Nedap Ons Plan. Een nieuw passend Electronisch Cliënten Dossier (ECD) en ondersteuningsplan. Voorop staat ‘wat kun je en wat wil je graag’?

Gerdien Rebel, gedragsdeskundige en voorzitter expertiseteam bij Odion en eindverantwoordelijk voor het ECD en Jolene van Duin, gedragsdeskundige bij Odion en projectleider voor de implementatie van het nieuwe ECD vertellen over hun aanpak en ervaringen.

Waarom kiezen voor een nieuw systeem?

“Plancare 1 stopte en de opvolger was zo anders, dat het voor ons reden was om te bekijken wat er nog meer op de markt was. De beslissing voor Ons Plan werd unaniem genomen. Met het nieuwe systeem hoopten we af te zijn van onhandige evaluaties en ellenlange verslagen.

Uitgangspunten en aanpak

“De uitgangspunten waaraan het nieuwe ECD moest voldoen, formuleerden we met een brede groep: cliënten, begeleiders, gedragsdeskundigen, managementteam en de Raad van Bestuur. Daarbij stond eigen regie met stip op 1. En we wilden innovatief zijn, zorgtechniek handig inzetten, mobiel werken en meer en betere samenwerking tussen begeleiders en cliënten. Daarom werken wij nu met een iPad, maar ondersteuningsplannen kunnen ook gelezen worden op een laptop / PC en smartphone. Na overeenstemming over de uitgangspunten bekeken we welke pakketten voldeden. Een pakket moest eenvoudig zijn om mee te werken en er visueel aantrekkelijk uitzien.”

Samen een ECD bouwen

“Toen de keuze eenmaal gemaakt was, zijn we met elkaar het hele ECD gaan bouwen. We deden dat in verschillende projectgroepen voor verschillende doelgroepen.

We hebben ook een klankbordgroep voor cliënten. Die kijkt mee wat we doen.

De teksten van de ondersteuningsplannen namen we volledig door met cliënten om de moeilijke woorden eruit te halen. Dus geen termen meer als ‘cognitief functioneren’, maar ‘denken en leren’. We zijn er trots op dat we dit met elkaar doen, ieder draagt zijn stukje bij. Mensen voelen zich betrokken en zo wordt het een breed gedragen project.”

Tijdspad

“Begin 2016 was de 1^e opzet klaar en wilden we 3 pilots doen, waarbij alle doelgroepen in beeld kwamen.

We werken met mensen met verstandelijke-, lichamelijke- en auditieve beperkingen en met gezinnen, waarbij verschillende mensen in een plan voorkomen. Na de pilots moest veel aangepast worden. Inmiddels is de hele systematiek aangepast en zijn we bezig met de uitrol naar de hele organisatie. De implementatie doen we in groepen en fases, zodat we goed kunnen monitoren hoe het gaat. Wij zijn nog steeds aan het ontwikkelen.” Eind 2017 zijn we helemaal klaar.

“Lekker opnieuw beginnen”

“De managers vonden onze ambities aanvankelijk wel erg hoog, want we wilden wel heel veel tegelijk, vonden ze: een duidelijke Odion visie, werken met een iPad, meer eigen regie én het netwerk betrekken.” “Onze bestuurder stond er heel duidelijk achter. En mensen zeiden ook: “het is eigenlijk zo lekker om een keer met een hele schone lei te beginnen. Want als je alles gaat overzetten, krijg je met knippen en plakken toch weer lappen tekst.” En cliënten waren er ook blij mee want die zijn de eindeloze levensverhalen in hun dossier ook wel zat. Gaat het wéér over wat ze vroeger hebben meegemaakt. Eigenlijk hadden we meer weerstand verwacht en die hebben we niet gekregen. Iedereen had zoiets van “ik heb er eigenlijk wel zin in.”

Gebruiksvriendelijk ondersteuningsplan”

“Het ondersteuningsplan heeft een hele andere opzet gekregen. Je wordt er doorheen geleid aan de hand van vragen, bijvoorbeeld: Kun je zelfstandig eten en drinken? Bij ‘ja’ ga je door naar de volgende vraag, bij ‘nee’ komt er een vervolgvraag, inventariseer je waar iemand ondersteuning bij nodig heeft en vraag je “wat spreken we erover af?”

De hele opzet van het plan is dus dat je met ja/nee kunt antwoorden en je antwoorden eenvoudig en snel kunt opslaan. Het zorgplan bestaat nu alleen nog uit ondersteuningsafspraken en werkdoelen. Dat gaf in het begin nog wel discussie, want denken mensen dan nog wel zelf na en passen die standaard doelen wel echt? Wij zeggen standaard doelen maken het je gemakkelijker, maar als het nodig is kun je ze nog steeds individueel aanpassen zodat het maatwerk wordt. Alles gebeurt digitaal maar kan ook nog apart geprint worden.

Andere opzet vragenlijst

“Als basis voor de nieuwe ondersteuningsvragenlijst gebruikten we OMAHA (ouderenzorg). De hele manier van werken waarbij je iets aanklikt en de doelen eruit rollen, vonden we heel erg mooi. Maar die lijst was niet geschikt voor de gehandicaptenzorg, dus zijn we zelf iets gaan maken. De oude vragenlijst vroeg vooral naar beperkingen, terwijl wij toe wilden naar ‘wat kun je en waar heb je ondersteuning bij nodig?’ Het eindresultaat lijkt op OMAHA. Je klikt aan wat iemand nodig heeft en de standaard doelen en ondersteuningsafspraken rollen eruit. Daar zijn we best trots op.”

Uitgaan van talenten en wensen

“Wij gaan uit van de talenten en wensen van mensen. Waar ben jij goed in, wat wens je of waar geniet je van? Zou je iets voor de maatschappij willen doen? We willen stimuleren ook daar eens over in gesprek te gaan. Begeleider en cliënt lopen zo samen de hele lijst door. Andere domeinen zijn Communicatie, Denken & Leren en Sociaal. Het maakt niet uit met welk onderdeel je begint.”

‘Nee’ als antwoord nemen we altijd serieus

“Wij vragen de cliënt altijd: ben je het eens met de ondersteuning die geboden zal worden? Is het antwoord ‘nee’ dan kun je die ondersteuning niet zomaar opdringen. We vragen dan het stappenplan uit de Handreiking Bemoeizorg in te vullen. Die hebben we in het systeem geïntegreerd. We bespreken deze handreiking ook tijdens scholingsdagen.”

Luisteren naar de werkvloer

“Toen we begonnen hadden we nog geen standaard werkdoelen, die hebben we gaandeweg gevuld. We werkten eerder met heel veel kleine ondersteuningsafspraken, bijvoorbeeld aparte afspraken voor haren wassen, douchen en aankleden. Dat vonden de medewerkers niet handig, want dat werd nóg een hele lijst. Als je weet dat iemand volledige ADL hulp nodig heeft, wordt dat nu als één werkdoel geformuleerd. Zo ontwikkelen we steeds door. Inmiddels hebben we een groot aantal standaard werkdoelen. En zorginstelling Middin maakte ontwikkelkaarten met instructies, bijvoorbeeld ‘hoe bedien ik een wasmachine’. Daar mogen we ook gebruik van maken.

Technische vereisten

“We hebben meteen gezegd “als we dit gaan doen, moeten we zorgen dat er wifi is op alle locaties en waar dat nu niet goed geregeld is, werken met 4G.” Want niets is zo frustrerend als een mooie iPad krijgen, waar je niet mee aan de slag kunt. We hebben nu alleen internet nodig en je hoeft niet binnen een beveiligd netwerk te werken. Verder werken we met smartphones en een heel eenvoudige app.

Handige functionaliteiten

“Zodra je het programma opent zie je een dashboard waar allerlei algemene gegevens op staan, zoals indicatie en profiel. De functionaliteit bibliotheek hebben we zelf gemaakt. Daarin vind je allerlei praktische informatie, formulieren en lijsten. Bijvoorbeeld een intake- en wachtlijst, diagnose, medicatie, tilprotocol of gezinsplan. Die informatie is door alle disciplines te gebruiken. Je kunt dus heel snel de informatie en formulieren ophalen die je nodig hebt voor een cliënt.” “In de praktijk blijkt dat iedereen met dit systeem overweg kan, het is heel gebruiksvriendelijk.

Scholingsdagen

Als ondersteuning bij de systeemverandering bieden we scholing aan. Het dagprogramma is gevarieerd. Een scholingsdag begint met een hele ochtend visie, als iedereen nog fris en geconcentreerd is. Het systeem komt wel, maar eerst moet men de visie snappen. Daarna bekijken we in het computerlokaal hoe het nieuwe ECD en ondersteuningsplan eruit zien. Na de lunch ontvangen de medewerkers de iPad en mogen daarmee zelf aan de slag. Omdat mensen van verschillende locaties komen, zorgen we ook voor contactmomenten, waarop ze ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar leren. Tot slot stemmen we de afspraken af en vertellen hoe de pilot in zijn werk gaat. De scholing werkt goed en we hebben tot nu toe hele goede evaluaties na afloop. Of dat bij locatie 50 nog steeds zo is? Ja daar gaan we vanuit, want die groep heeft natuurlijk net zoveel recht op enthousiasme en lekker aan de slag gaan als groep 1. Na de scholingsdag kunnen medewerkers nog een dag naar het Service Bureau, voor het overzetten van informatie en beantwoording van extra vragen. Ook telefonisch en per mail bieden we hulp en we monitoren hoever ze al zijn en wat zij nog nodig hebben.

Open rapportage

“Cliënten werken met ‘Carenzorgt’. Ze maken daarin zelf een account aan, kunnen er hun kalender zien en berichten sturen. En hun zorgplan staat erin zodat ze het altijd kunnen inzien, ook de rapportage. De cliënt is zelf eigenaar. Dat was ook een uitgangspunt: onze rapportage is open en iedereen kan die lezen. Dat gaf wel discussie met de medewerkers. Zij maakten zich zorgen dat als cliënten, naast Odion, hun vrienden uitnodigen op hun account, die het zorgplan ook kunnen inzien. Nou schoolt Odion ook cliënten en daarbij besteden we aandacht aan omgaan met privé

informatie en met wie je die deelt. Maar 100% waterdicht is het niet, dus we moeten ook dat gewoon gaan ervaren. Terugdraaien kan altijd nog. Verder vonden medewerkers de open rapportage spannend want “hoe schrijf je zaken dan op en kan de cliënt daar wel tegen? Als je het idee hebt dat iemand psychotisch begint te worden, schrijf je dat dan zomaar in de rapportage? Of krijg je dan een schaduwrapportage?” Wij antwoordden: “ga het proberen!”

Vlekken in de nek

“In de 1^e pilot zaten begeleiders die met tieners werkten met een meervoudige beperking. En met mensen met een IQ onder de 30 die weinig zelf kunnen. Zij waren bang dat de ouders de rapportage zouden lezen en hen de hele dag zouden volgen, of 3x per dag bellen. “Dan komen we niet meer aan werken toe” zeiden ze en zaten met de vlekken in de nek. Wat blijkt in de praktijk? Dat ouders zeggen: “Goh wat leuk, ik zie dat jullie nu naar de markt gaan en dat hij/zij zelf leert om groenten te snijden. Dat heb ik nooit geweten. Dus tot nu toe is van alle angsten nog niets uitgekomen.”

Escape

“We zijn ervan overtuigd dat er echt nog wel lastige dingen gaan komen. Daarom zit er toch een uitvlucht in het systeem. Als je iets signaleert dat je echt niet openbaar wil maken, kun je een vinkje aanklikken waardoor de rapportage alleen zichtbaar is voor een collega, begeleider of gedragsdeskundige. We willen wel dat mensen daar terughoudend mee omgaan en dat doen ze ook.”

“We zijn veel minder tijd kwijt aan rapporteren. Je gaat op een andere manier schrijven.”

Tijdsbesparing door minder schrijfwerk

“Veel schrijfruimte is er in het nieuwe format niet, dus lange verhalen kunnen niet meer. Daar moesten begeleiders wel aan wennen. Want weinig is prettig maar je kunt ook het gevoel hebben ‘ik kan mijn informatie niet meer kwijt.’ Daar kregen we in het begin vooral vragen over. We geven mensen een paar weken de tijd om te wennen aan de nieuwe manier van rapporteren. Ze schrijven hun rapportage dan alsof de cliënt kan meelesen, terwijl dat nog niet zo is. Zo oefenen ze. We merken dat de rapportages korter en feitelijker worden, vaak maar 1 of 2 regels. Het teruglezen gaat snel en kom je terug van vakantie, dan ben je heel snel door de rapportage heen.”

Natuurlijk proces in plaats van stress

“We wilden ook af van het 1x per jaar bespreken van het zorgplan. Dat gaf zoveel piekstress en kostte zoveel tijd van medewerkers. We hebben nu een gekleurd 10-bolletjes systeem waarmee je de voortgang van gestelde doelen kunt volgen. Het gaat niet zozeer om de bolletjes, maar om het gesprek erover. Waar sta je nu op de weg om je doel te bereiken? Voor het ene doel is de evaluatie volgende maand, voor een ander doel over een jaar. Na een evaluatie maakt de medewerker een update, zet een digitale handtekening en de evaluatie is klaar voor dat betreffende doel. Het is een veel natuurlijker proces.”

Cliëntervaringen

“Cliënten uit de klankbordgroep hebben op locatie mensen geïnterviewd over hun ervaringen met het nieuwe systeem. De meeste cliënten zijn tot nu toe heel enthousiast. Zij zijn ook blij dat ze van die lange plannen af zijn en ze vinden het fantastisch dat ze nu echt zelf kunnen zien wat begeleiders opschrijven in hun ondersteuningsplan. Voor sommige mensen is het ook wel confronterend, bijvoorbeeld bij de vragenlijst over het huishouden, boodschappen doen en maaltijden klaarmaken. Want sommige cliënten dachten eigenlijk dat ze bijna zelfstandig of volledig zelfstandig waren en ontdekken nu bij het beantwoorden van de vragen: “ik heb eigenlijk toch wel hulp nodig, bij mijn post en de boodschappenlijst en met geld gaat het ook niet altijd goed.” Daarover voeren we dan het gesprek, waarbij de cliënt samen met zijn/haar begeleider een plan maakt, de ondersteuningsafspraken en gestelde doelen op ieder moment terug kan lezen en ermee aan de slag kan gaan. Natuurlijk hebben we ook cliënten die zeggen “ik heb hier geen behoefte aan.” Daarvan hopen we dat ze alsnog aanhaken als ze enthousiaste verhalen van anderen horen.

Samenvattend

We zien dat mensen enthousiast worden van datgene wat we binnen Odion met elkaar ontwikkeld hebben en er ook echt graag mee aan de slag willen. We horen onze medewerkers trots vertellen “Ja, ik heb meegeholpen met het maken van het ECD”. We hebben iets gemaakt dat aan de gestelde uitgangspunten voldoet, veel eenvoudiger, gemakkelijker en gebruiksvriendelijker is, er mooier uitziet en breed gedragen wordt. En we zijn er trots op dat we, datgene wat we voor ogen hadden: “op de bank met de iPad”, in werkelijkheid ook echt zien gebeuren.”

10 Tips voor grote veranderingen

1. Begin met een duidelijke visie die past bij de strategie van de organisatie, wat wil je bereiken?

2. Uitgangspunten formuleren? Betrek een brede delegatie uit je organisatie. Kost in het begin meer tijd, maar levert later tijdwinst op en voorkomt weerstand.
3. Zorg dat iedereen zijn eigen aandeel kan leveren, doe het met elkaar. Dan wordt het van iedereen en daardoor breed gedragen.
4. Zorg voor goede voorwaarden zodat mensen de tijd krijgen om aan de nieuwe situatie te wennen. Denk bijvoorbeeld aan extra uren voor scholing, om te oefenen, voor vragen, of om cliënten te helpen.
5. Zorg voor een projectleider die de tijd krijgt om vragen te beantwoorden en een goede planning te maken van scholing en overzetten van gegevens.
6. Zorg voor een aanspreekpunt voor zaken die extra aandacht vragen, zodat medewerkers weinig tijd verliezen.
7. Toets via tussenevaluatie(s) en eindevaluatie(s) of je werkelijk bereikt wat je voor ogen had.
8. Houd iedereen goed op de hoogte. Meld nieuwe ontwikkelingen, vertel over een pilot, deel ervaringen, bijvoorbeeld via een internetportal of nieuwsbrief. Zo vergroot je betrokkenheid en voorkom je weerstand.
9. Zorg bij meerdere locaties voor momenten waarop medewerkers ervaringen kunnen uitwisselen. Zo leren ze van elkaar.
10. Je krijgt mensen mee als het tijdwinst oplevert, als je mensen serieus neemt, laat meedenken en als je flexibel bent en openstaat voor aanpassingen zodra je gekke dingen tegenkomt.

Hoe kijkt Mireille de Beer als ervaringsdeskundige aan tegen de aanpak van Odion?

“Ik vind het goed om te horen dat het niet, zoals zo vaak, gaat om wat mensen niet kunnen, maar om hun talenten en wensen. Ik kan niet zo goed tegen onrecht en als ik kijk naar mijn eigen proces, daar werd alleen maar gekeken naar wat ik niet kon. En nu ontdek ik na jaren dat ik veel meer kan dan de mensen dachten. Daarom wil ik dat zich meer ‘Mireille’s’ ontwikkelen, dus niet dat ik alleen die kans krijg, maar ook andere mensen met een beperking.

Ik vind dat er nu nog teveel óver mensen gepraat en beslist wordt. Daarom ben ik ook verrast dat iedereen op internet mag, want dat is lang niet altijd toegestaan. En het is ook weleens fijn als je hele levensverhaal, en daardoor misschien ook traumatische ervaringen, niet weer helemaal opgerakeld worden, maar dat vooral gekeken wordt naar wat je nu nodig hebt. Ik vind het een uitdaging om er voor mensen nog veel meer uit te halen. Door de mensen die mij vertrouwen, heb ik de kans gekregen om me te mogen ontwikkelen en dat wil ik voor heel veel meer mensen. Bij dit soort voorbeelden is het belangrijk dat het zich als een olievlek verspreidt.

Mireille informeert waar Gerdien’s en Jolene’s enthousiasme en betrokkenheid vandaan komt?

Voor Gerdien is dat al begonnen op de HBOV. “Ik was toen al met zorgplannen bezig en vond dat heel leuk. Bovendien bepaal ik graag zelf mijn leven en dat gun ik anderen ook. Ik vind het verschrikkelijk als begeleiders zeggen “ik bepaal dat wel voor jou en je mag geen fouten maken.” Daar ben ik gewoon allergisch voor. En naarmate ik ouder wordt, ben ik misschien ook gedreven om dat over te dragen.”

Jolene heeft eerder als begeleider ervaren dat het niet overal hetzelfde toegaat. “Toen zag ik dat er ook cliënten van een andere locatie kwamen, waar ze niet zoveel mochten. Ik vraag altijd: wat wil je zelf? Daar ben ik meer van, van een eigen stem geven en veel meer eigen regie. Dat kan ik in dit project.

Quote

“Het is fijn om te zien als medewerkers na een hele volle scholingsdag enthousiast naar huis gaan. En soms zie ik mensen al direct na afloop stiekem naar het computerlokaal gaan om alvast wat dingetjes in te vullen. Dan denk ik dat hebben we goed gedaan!”