

CLIËNTREGIE IN HET UTRECHTSE MODEL

Aanleiding

Alle Utrechters kunnen naar eigen vermogen meedoen in de samenleving. Dit is de ambitie van de gemeente Utrecht. Iedereen heeft talenten die ingezet kunnen worden, ook inwoners met een beperking in zelfredzaamheid. De ontwikkelopgave die we hebben is te zorgen dat inwoners in een kwetsbare positie deze eigen kracht kunnen benutten, waar nodig met bijdragen en aanvullingen vanuit hun sociale netwerk. In Utrecht geven we het begrip eigen kracht invulling met participatie, zelfredzaamheid en aandacht voor wat mensen wél kunnen.

Belangrijk vertrekpunt hierbij is dat cliënten regie hebben op hun eigen leven en de professional aansluit bij het leven en de behoeften van de persoon met die hij/zij ondersteunt. Hiervoor is het volgende proces doorlopen:

1. Het voeren van 12 dialooggesprekken met cliënten, mantelzorgers en begeleiders.
2. Het samen met cliënten en aanbieders luisteren naar en reflecteren op initiatieven die cliëntregie ver doorgevoerd hebben.
3. Het ophalen van adviezen bij aanbieders en gemeentelijke cliënten- en adviesraden: hoe vertaal je de rode draden uit alle gesprekken naar waarden voor de begeleiding en hoe vergroot je cliëntregie.
4. Het toetsen van de concept-waarden in drie sessies met aanbieders en cliënten (één gericht op de GGZ, één op VG/LG en één op ouderen).

Dit stuk beschrijft de uitkomsten van dit proces: wat is het inhoudelijke kader voor cliëntregie? Vanuit dit inhoudelijke kader zal de gemeente het thema verder aanmoedigen en versterken. Dit allereerst door blijvend hierover het gesprek te voeren. Hiernaast wordt dit thema betrokken bij het cliëntervaringsonderzoek en wordt het geborgd in de inkoop. Dit stuk beschrijft het inhoudelijke kader en is als volgt opgebouwd:

1. Visie op cliëntregie.
2. Cliëntregie in het Utrechtse model.
3. Waarden voor cliëntregie.

1. Visie op cliëntregie

Wat betekent het dat een cliënt regie heeft over zijn leven? Wanneer kunnen we spreken van cliëntregie? Het gaat erom dat een inwoner zelf beslist over zijn leven, over de dingen die hij doet (en niet) en over de ondersteuning die hij nodig heeft (of niet) op allerlei leefgebieden. Eigen regie gaat uit van wat de cliënt wil in zijn/haar leven. Gerelateerde begrippen zijn eigen kracht en empowerment. Eigen kracht gaat over de mogelijkheden die iemand heeft om zijn/haar leven in te vullen. En empowerment gaat over het daadwerkelijk 'in je kracht komen'.

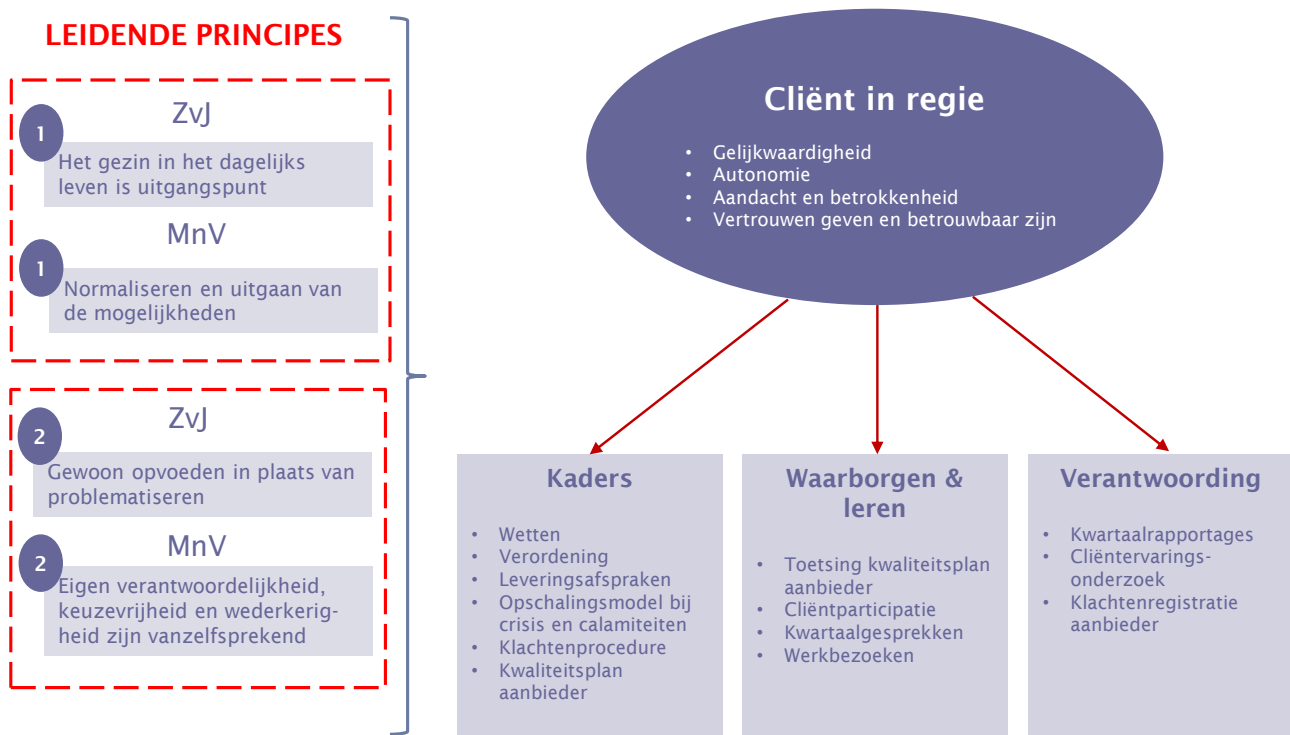
Sommige mensen zijn in staat om volledig zelf regie over hun leven te voeren en over de ondersteuning die ze in hun dagelijks leven krijgen. Anderen hebben hulp nodig bij regievoering van mensen uit hun netwerk en/of van een professional. In beide situaties is het van belang dat professionals regie door de inwoner zelf als startpunt nemen, vanuit de visie dat:

- Zelfregie altijd mogelijk is;
- Niet iedere inwoner in iedere situatie in staat is om te zien en ervaren dat hij regie kan voeren;
- De inwoner de regie zoveel mogelijk als mogelijk voert en de professional (waar nodig) werkt aan versterken van zelfregie door coachen, volgen en leiden.

Deze uitgangspunten sluiten aan bij het VN Gehandicaptenverdrag waarin één van de grondbeginselen is: 'Respect voor de inherente waardigheid, persoonlijke autonomie, met inbegrip van de vrijheid zelf keuzes te maken en de onafhankelijkheid van personen.'

2. Cliëntregie in het Utrechtse model

De ambitie om cliënten in regie te laten zijn, heeft gevolgen voor de manier waarop de zorg en ondersteuning wordt georganiseerd. Maar ook voor de positie van cliënten. Zij weten immers wat voor hen werkt en wanneer hun ondersteuning effectief is. Door hen als partners te benaderen, kan de ondersteuning verbeterd en vernieuwd worden. Het gaat daarbij zowel om regie op het eigen leven en ondersteuning, als om deelname aan de ontwikkeling van beleid en kwaliteitsbewaking. Dit vraagt betrokkenheid van cliënten vanaf de beleidsontwikkeling tot aan de evaluatie van beleid en ondersteuning. Hierbij is het goed op te merken dat in het geval van jongere kinderen de ouders als cliënten gelden, tenzij zij vanwege veiligheid of andere redenen deze rol niet (kunnen) invullen). Als het kind tussen de 12 en 16 is, is er sprake van een overgangssituatie en vanaf 16 geldt het kind zelf als cliënt. Dit betekent dat cliëntregie raakt aan verschillende aspecten van de zorg en ondersteuning. Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:



3. Waarden voor cliëntregie

Het ervaren van eigen regie van cliënten op hun leven en ondersteuning is voor de gemeente Utrecht een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en effectiviteit van de zorg. Om te zorgen dat hiervoor een gedeeld referentiekader is en een gemeenschappelijke taal zijn met alle input van cliënten, mantelzorgers en professionals vier waarden beschreven:

- Gelijkwaardigheid.
- Autonomie.
- Aandacht & betrokkenheid.
- Vertrouwen geven & betrouwbaar zijn.

Naast deze waarden geldt participatie via passend werk of maatschappelijke activiteiten als voorwaarde voor zelfregie. Zorg en ondersteuning moeten 'zo gewoon mogelijk', een vorm van (onbetaald) werk hoort daarbij. Ook autonomie over de eigen huisvesting is een factor die cliëntregie bevordert.

Deze waarden zijn hieronder geconcretiseerd: waaraan is merkbaar dat er sprake is van cliëntregie? Deze uitwerking is bedoeld om handvatten te geven voor het gesprek over cliëntregie en het vergroten hiervan. Het wordt benut in het cliëntervaringsonderzoek maar is nadrukkelijk niet bedoeld als 'vinklijstje'.

Gelijkwaardigheid

Kern van het werken vanuit zelfregie is dat de professional naast de inwoner staat en hem/haar primair ziet als mens met wensen, verlangens, beperkingen en behoeften; met focus op kracht en acceptatie van kwetsbaarheid. De professional ondersteunt de cliënt in zijn of haar wensen/plannen en het ontdekken van wat haalbare stappen zijn op weg hiernaar toe. Ondersteunen bij zelfreflectie is dan ook een kernkwaliteit die van professionals gevraagd wordt. Waar behulpzaam kan de professional wederkerigheid in de relatie brengen door dingen uit het eigen leven te delen (professionele nabijheid en 'van mens tot mens werken').

De (organisatie van de) professional zorgt voor adequate informatievoorziening voor cliënten en hun naasten (individueel of collectief) en legt afspraken over de ondersteuning vast. De organisatie betreft cliënten en hun naasten (individueel of collectief) bij visie- en besluitvorming. Inzet van ervaringswerkers kan hierbij meerwaarde hebben, omdat zij vaak makkelijker de verbinding met zowel de cliënt (invoelen) als professionals (meedenken) kunnen maken.

Merkbaar aan:

- Cliënten voelen zich benaderd als mens, voelen zich gezien.
- Cliënten zien de hulpverlener als mens en respecteren hem/haar in zijn/haar rol.
- Het is duidelijk waar cliënten (informatie over) hulp/ondersteuning kunnen vinden en wie hen hierbij kan helpen (cliëntondersteuning); ook als zij door leeftijd, afkomst of beperking de (Nederlandse) taal niet goed beheersen en digitaal minder vaardig zijn.
- De professional is helder over wat wel en niet kan (ook met het oog op de financiering van de ondersteuning).
- De professional is duidelijk over wat hij wel en niet kan bieden met het oog op zijn/haar vaardigheden en competenties, legt verantwoording af over zijn/haar handelen en is aanspreekbaar (ook/juist als fouten gemaakt zijn).
- Ervaringsdeskundigheid of ervaringswerkers hebben een plek in de organisatie, als vrijwilliger of als teamlid.
- Cliënten worden betrokken bij en hebben maximale invloed op de manier waarop zorg of begeleiding wordt geleverd. De organisatie faciliteert dat het gesprek hierover plaatsvindt, bijvoorbeeld periodiek overleg met management of spreekuurfunctie (dit laatste kan ook door een ervaringswerker worden ingevuld).

Autonomie

De professional werkt met de autonomie van de inwoner als startpunt en zoekt voortdurend naar de juiste balans tussen overnemen als het even moet en overlaten als het weer kan. Wat helpt deze persoon in deze situatie op dit moment verder. Als de regie toch vanwege veiligheid overgenomen moet worden, is dit tijdelijk en wordt steeds met de cliënt gekeken wat hij/zij nodig heeft om zo spoedig mogelijk weer zelf de regie te kunnen nemen. Met hulpmiddelen als een signaleringsplan of crisiskaart kunnen cliënt en begeleider hier invulling aan geven. Zelfregie gaat over grip op je leven, niet (alleen) over de zorg en ondersteuning. Om regie te kunnen houden, moeten zorg en ondersteuning aansluiten op de mogelijkheden en het leefritme van de inwoner en niet andersom. Voor professionals en naasten van de cliënt betekent dit vaak het aanpassen van tempo en het loslaten van het eigen referentiekader. Dit vraagt ook dat je het gesprek met de cliënt en zijn/haar naasten aangaat over risico's van bepaalde keuzes (welke risico's zijn acceptabel). Daarbij is het belangrijk om de mens te zien in zijn (sociale) omgeving. De professional is bewust van de interacties met het netwerk en hoe dit in positieve zin kan worden aangewend. Als meerdere zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn, spreken cliënt en professional af wie op welke manier zorgt voor afstemming tussen zorgverleners.

Merkbaar aan:

- Cliënt is eigenaar van zijn leven en daarmee van zijn ondersteuningsplan en stelt zich ook als zodanig op:
 - Bevat het plan de doelen die de cliënt belangrijk vindt?
 - Is het plan begrijpelijk voor de cliënt?
 - Is het plan direct beschikbaar voor de cliënt? Op een manier die bij hem/haar past (papier of digitaal)?
 - Vormt het ondersteuningsplan de rode draad voor de ondersteuning?
 - Is het ondersteuningsplan actueel?
- De ondersteuning is afgestemd op de actuele behoefte van de cliënt:
 - Aard van de ondersteuning past bij de vraag/doelen van de cliënt.
 - Omvang van de ondersteuning past bij de vraag/doelen.
 - Tijdstip van de ondersteuning past bij het leefritme van de cliënt.
 - Ondersteuning kan snel worden op/afgeschaald.
- Het ondersteuningsplan wordt geëvalueerd met de cliënt en ook bij andere overleggen (zoals MDO) is de cliënt aanwezig (tenzij de cliënt hier andere afspraken over wil maken).
- Als regie tijdelijk wordt overgenomen door de professional, wordt vastgelegd tot wanneer dit het geval is en wat cliënt en professional doen om de regie terug bij de cliënt te leggen.
- In het ondersteuningsplan wordt vastgelegd dat mogelijke risico's zijn besproken (indien van toepassing). De cliënt neemt verantwoordelijkheid voor zijn eigen leven.
- De ondersteuning wordt zoveel mogelijk geleverd door dezelfde persoon of een beperkt aantal personen. Daarbij is duidelijk wie het eerste aanspreekpunt is voor de cliënt en zijn naasten.
- De cliënt ervaart voldoende keuzemogelijkheid en keuzevrijheid om hulp te vinden die echt bij hem of haar past. De cliënt neemt hierin een actieve rol op, binnen zijn mogelijkheden.

Aandacht en betrokkenheid

De professional neemt de tijd om de persoon en zijn verhaal te leren kennen en is gericht op wat voor deze cliënt betekenis heeft en zijn leven zin geeft. Daarbij heeft de professional oog voor het netwerk en voor mogelijkheden/voorzieningen in de samenleving waar de cliënt een plek kan vinden (werk en andere vormen van maatschappelijke participatie). De professional toont interesse in de mens en luistert zonder oordeel. Een 'klik' tussen cliënt en professional is belangrijk. Continuïteit in de persoon van de zorgverlener (bekende, vertrouwde gezichten) helpen bij het opbouwen van een goede samenwerkingsrelatie. Wanneer het toch niet goed werkt tussen cliënt en professional dan is dit bespreekbaar. De professional staat ervoor open wanneer een cliënt een andere begeleider wil.

Merkbaar aan:

- De cliënt ervaart tijd om zijn of haar verhaal te vertellen, zodat duidelijk wordt wat werkelijk de behoefte of vraag is, over alle leefgebieden heen.
- De ondersteuning heeft oog voor (de plek van de cliënt in) het sociale netwerk en hoe het netwerk kan worden betrokken.
- De ondersteuning/professional heeft oog voor mogelijkheden in de maatschappij waar hij naar zijn mogelijkheden kan meedoen (ook als dit buiten de activiteiten van de organisatie valt).
- Cliënten hebben invloed op de keuze voor hun eigen persoonlijk begeleider.
- Enige tijd na de start van een traject wordt geëvalueerd hoe de cliënt de professional ervaart. Indien gewenst en mogelijk kan dit betekenen dat cliënt een andere begeleider krijgt.

Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn

Zelfregie vraagt van professionals om niet direct te gaan oplossen voor de ander, maar diegene het vertrouwen te geven dat hij het zelf kan. Tegelijkertijd moet de cliënt kunnen terugvallen op de professional en er op kunnen vertrouwen dat die op dat moment beschikbaar is. Dit kan bij een deel van de cliënten ook via moderne media of andere technologische oplossingen.

Professionals hebben speelruimte om vanuit vakmanschap te doen wat goed is voor deze persoon. Dit betekent zo min mogelijk protocollen, breed geformuleerde taken en verantwoordelijkheden, niet dichtregelen maar ook, in goed overleg met de cliënt en eventueel mantelzorgers, risico's toelaten. Betrouwbaar zijn betekent ook transparant zijn, bijvoorbeeld over de regels en kaders waar je je als professional aan moet houden. Als de cliënt hiervan op de hoogte is, zijn grenzen makkelijker te accepteren.

Merkbaar aan:

- Bereikbaarheid van de organisatie (spreekuur, telefonisch, via e-mail of website).
- Waar mogelijk worden innovatieve middelen ingezet voor contact tussen cliënt en professional of tussen cliënten onderling.
- Verantwoordelijkheid bij professional (ruimte voor vakmanschap):
 - Aanwezigheid van protocollen en procedures; zijn deze noodzakelijk; waar dragen ze aan bij?
 - Cliënten zijn op de hoogte van de regels en kaders waar de professional aan gehouden is en respecteren deze.
- Feedback vragen op eigen handelen:
 - De professional vraagt zijn/haar cliënten om feedback op zijn/haar handelen, om zicht te krijgen op hoe cliënten het handelen ervaren en welke impact het op hen heeft.
 - Cliënten ervaren dat hun feedback serieus worden genomen en dat er wat mee wordt gedaan.