

Bijlage 15: Schoon volledig exemplaar van de ECGP voor de logopedisten (versie 3)

EVALUATIE van het CLIËNT-GECENTREERD PROCES (ECGP)

(Nederlandse vertaling van de Canadese "Client-Centred Process Evaluation")

VRAGENLIJST ZORGVERLENER: THERAPEUTISCH PROCES EN RELATIE

Deze lijst is bedoeld voor diverse paramedici zoals ergotherapeuten, fysiotherapeuten en logopedisten. De verpleegkunde is buiten beschouwing gelaten, omdat er te grote verschillen tussen deze en de reeds genoemde disciplines bestaan. Bovendien is er al een op de verpleegkunde toegesneden meetinstrument ontwikkeld. Hierbij wordt verwezen naar de vragenlijsten van Schoot et. al. *'Zorg in dialoog' competentie Schaal (2005)* en *Meetinstrument cliëntenperspectief op vraaggerichtheid van de zorg (2003)*. Afgestemd op de bovengenoemde beroepsgroepen worden in het volgende de termen behandeling/therapie gehanteerd om het zorgproces te beschrijven. Ter wille van het overzicht is er in de ECGP-vragenlijst telkens voor de mannelijke vorm van zorgverlener/cliënt en van de bijhorende persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden gekozen.

Omcirkel het antwoord dat uw ervaringen weergeeft tijdens het therapeutisch proces. Graag zo veel mogelijk vragen beantwoorden. Vragen die niet van toepassing zijn mag u open laten.

1. Heeft u de cliënt geïnformeerd over de behandelmogelijkheden die u kon bieden?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

2. Heeft u de cliënt geadviseerd m.b.t behandelmogelijkheden die u kon bieden?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

3. Heeft u met de cliënt uw verwachtingen besproken over zijn participatie in het behandelproces?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

4. Heeft u samen met de cliënt zijn beperkingen die onderdeel zijn van de therapie besproken?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

5. Heeft u de mening van uw cliënt geraadpleegd over de beperkingen die voor hem het meest relevant waren?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

6. Heeft u met uw cliënt het potentiële risico besproken wanneer een bepaald probleem NIET behandeld wordt tijdens de therapie?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

7. Heeft u de cliënt ondersteund in het vaststellen van zijn sterke kanten die aangewend konden worden om de therapiedoelen te bereiken?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

8. Heeft u de cliënt betrokken in het formuleren van therapiedoelen?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

9. Heeft u de cliënt ondersteund bij het vinden van andere mensen en/of hulpmiddelen die hem konden helpen bij het behalen van zijn therapiedoelen?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

10. Heeft u de voordelen en nadelen van de aanbevolen behandelmogelijkheden met de cliënt besproken?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

11. Heeft u met de cliënt overeenstemming* bereikt over een behandeltraject om de therapiedoelen te realiseren?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

12. Heeft u de cliënt betrokken in het bijstellen van het behandeltraject?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

13. Is er tussen u en uw cliënt geëvalueerd of de vastgestelde therapiedoelen waren bereikt en bent u samen tot overeenstemming* gekomen?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

*hiermee wordt bedoeld het eens zijn met de cliënt en/of samen besloten met de cliënt.

14. Was er overeenstemming* tussen u en uw cliënt dat de therapie beëindigd kon worden?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

15. Heeft u de cliënt ingelicht over hoe hij toegang kon krijgen tot overige zorg waar hij behoefte aan had?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

16. Heeft u naar de mening van uw cliënt gevraagd omtrent de doeltreffendheid van de therapie?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

17. Heeft u de indruk gehad dat de cliënt zich op zijn gemak voelde om met u van mening te verschillen tijdens het therapeutisch proces?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

18. Heeft u het belangrijk gevonden om uw cliënt te betrekken in het nemen van beslissingen over zijn therapie?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

19. Heeft u de cliënt betrokken bij het nemen van beslissingen omtrent nazorg?

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

20. Welke factoren hebben u belemmerd of bevorderd om cliënt-gecentreerd te werken?

VRAGENLIJST ZORGVERLENER: OMGEVINGSANALYSE

Bij het invullen van deze omgevingsanalyse-vragenlijst, wordt u gevraagd om de instelling (organisatie) waarbij u in dienst bent en waarvoor u werkt in ogenschouw te nemen. Dit kan bijv. een ziekenhuis, verpleeghuis of een vrijevestigde praktijk, etc. zijn. Let hierbij specifiek op de structuren, systemen en processen van de instelling, die van invloed zijn op het therapeutisch proces. Er wordt in het volgende de term "zorgverleners" gebruikt. Hiermee worden alle betrokkenen bedoeld die zorg leveren aan de cliënt.

Geef in de eerste kolom aan of de volgende stellingen juist of onjuist zijn voor uw werkomgeving. Geef in kolom 2 aan of deze componenten in uw werkomgeving een belemmering, bevordering of niet relevant zijn om cliënt-gecentreerd te werken met deze cliënt. Omcirkel in beide kolommen een antwoord. Vragen die niet van toepassing zijn mag u open laten.

Componenten	Juist (J) of Onjuist (O)	Belemmering (Bel) of Bevordering (Bev) of Niet relevant (N)
<u>1. Visie</u> De visie van de instelling gaat uit van een cliënt-gecentreerde benadering.	J O	Bel Bev N
<u>2. Filosofie van uw leidinggevende</u> Uw leidinggevende steunt cliënt-gecentreerd werken.	J O	Bel Bev N
<u>3. Management filosofie</u> Het management van de instelling steunt cliënt-gecentreerd werken.	J O	Bel Bev N
<u>4. Functieomschrijvingen</u> Uw functieomschrijving vermeldt expliciet dat cliënt-gecentreerd werken een belangrijke verantwoordelijkheid is.	J O	Bel Bev N
<u>5. Oriëntatie personeel</u> Personeel wordt ingelicht over de verwachtingen die de instelling heeft t.a.v. cliënt-gecentreerd werken.	J O	Bel Bev N
<u>6. Oriëntatie Studenten/stagiaires</u> Studenten/stagiaires worden ingelicht over de verwachtingen die de instelling heeft t.a.v. cliënt-gecentreerd werken.	J O	Bel Bev N
<u>7. Functioneringsgesprekken</u> Tijdens functioneringsgesprekken wordt ook uw toepassing van cliënt-gecentreerde benaderingen geëvalueerd.	J O	Bel Bev N
<u>8. Beoordelingen van studenten/stagiaires</u> Bij het beoordelen van studenten/stagiaires wordt ook hun toepassing van cliënt-gecentreerde benaderingen geëvalueerd.	J O	Bel Bev N
<u>9. Keuzevrijheid zorgverleners</u> Cliënten kunnen de zorgverlener kiezen door wie zij binnen uw instelling geholpen willen worden.	J O	Bel Bev N
<u>10. Toegankelijkheid</u> De therapie vindt plaats op een locatie die voor cliënten fysiek makkelijk toegankelijk is.	J O	Bel Bev N
<u>11. Zorgverleningruimte</u> De therapie wordt aangeboden in ruimtes die optimaal kunnen	J O	Bel Bev N

aansluiten aan de therapeutische behoeften en wensen van de cliënt.			
<u>12. Locatie en materiaal</u> Geschikte ruimtes en middelen zijn beschikbaar om cliënten keuzemogelijkheden te bieden.	J	O	Bel Bev N
<u>13. Beschikbare tijd</u> Er is voldoende tijd beschikbaar om met cliënten te kunnen samenwerken gedurende het gehele therapie proces.	J	O	Bel Bev N
<u>14. Culturele ontvankelijkheid</u> Er wordt expliciet door de instelling getracht om zorg te verlenen die de culturele achtergrond van cliënten respecteert en tegemoet komt.	J	O	Bel Bev N
<u>15. Cliënt beoordelingsinstrumenten</u> Er is een meetinstrument beschikbaar binnen uw instelling dat meet of u cliënt-gecentreerd gewerkt heeft.	J	O	Bel Bev N
<u>16. Meten van resultaten</u> Er is een meetinstrument beschikbaar binnen uw instelling, dat meet hoe de resultaten van uw therapie zijn vanuit de ogen van de cliënt.	J	O	Bel Bev N
<u>17. Beschikbaarheid van personeel</u> Er is voldoende personeel beschikbaar om cliënten de mogelijkheden te bieden om aan hun vastgestelde therapiedoelen te kunnen werken.	J	O	Bel Bev N
<u>18. Team filosofie</u> De zorgverleners van de cliënt staan allen achter de toepassing van cliënt-gecentreerde benaderingen.	J	O	Bel Bev N
<u>19. Team discussies</u> Zorgverleners hebben de gelegenheid om kwesties en conflicten omtrent cliënt-gecentreerd werken met elkaar te bespreken.	J	O	Bel Bev N
<u>20. Systeem om gegevens te verzamelen</u> In uw werksituatie hanteert u een registratiesysteem waarin alle relevante gegevens van uw cliënt gedocumenteerd kunnen worden.	J	O	Bel Bev N

VRAGENLIJST CLIËNT: THERAPEUTISCH/ZORG PROCES EN RELATIE

Graag iedere stelling lezen. Omcirkel het antwoord dat het beste aansluit bij uw ervaringen met

- de ergotherapeut
- de fysiotherapeut
- de logopedist
- overig, namelijk _____

De vragenlijst heeft betrekking op een van de hier boven genoemde beroepsgroepen, a.u.b. aankruisen welke beroepsgroep het betreft.

Onder iedere stelling is ruimte gelaten voor eventuele opmerkingen. Vragen die niet van toepassing zijn mag u open laten.

1. U werd gezien als persoon met zijn eigen wensen en behoeften.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

2. Uw zorgverlener trachtte te begrijpen hoe uw probleem uw dagelijks leven beïnvloedde.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

3. Uw zorgverlener hield rekening met zaken die u belangrijk achtte.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

4. U had genoeg zeggenschap over wat er tijdens de therapie plaatsvond.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

5. U hebt zich op uw gemak gevoeld om met uw zorgverlener van mening te verschillen tijdens het therapeutisch proces.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

6. Uw zorgverlener nam de keuzes die u maakte serieus.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

7. Uw zorgverlener ondersteunde u bij het ontdekken van uw mogelijkheden.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

8. Uw zorgverlener gaf u voldoende gelegenheid om eigen kennis, ervaringen en behoeftes in te brengen in de therapie die u nodig had.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

9. Uw zorgverlener was open, eerlijk en tijdig met informatie.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

10. Het was mogelijk dat belangrijke mensen in uw leven (familie/partner) bij uw therapie betrokken waren.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

11. U vertrouwde uw zorgverlener.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

VRAGENLIJST CLIËNT: OMGEVINGSANALYSE

1. U voelde zich op uw gemak in de ruimte waar de therapie plaatsvond.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

2. De therapie vond plaats op de meest aangename plaats, bijvoorbeeld de afdeling, de therapieruimte of bij u thuis.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

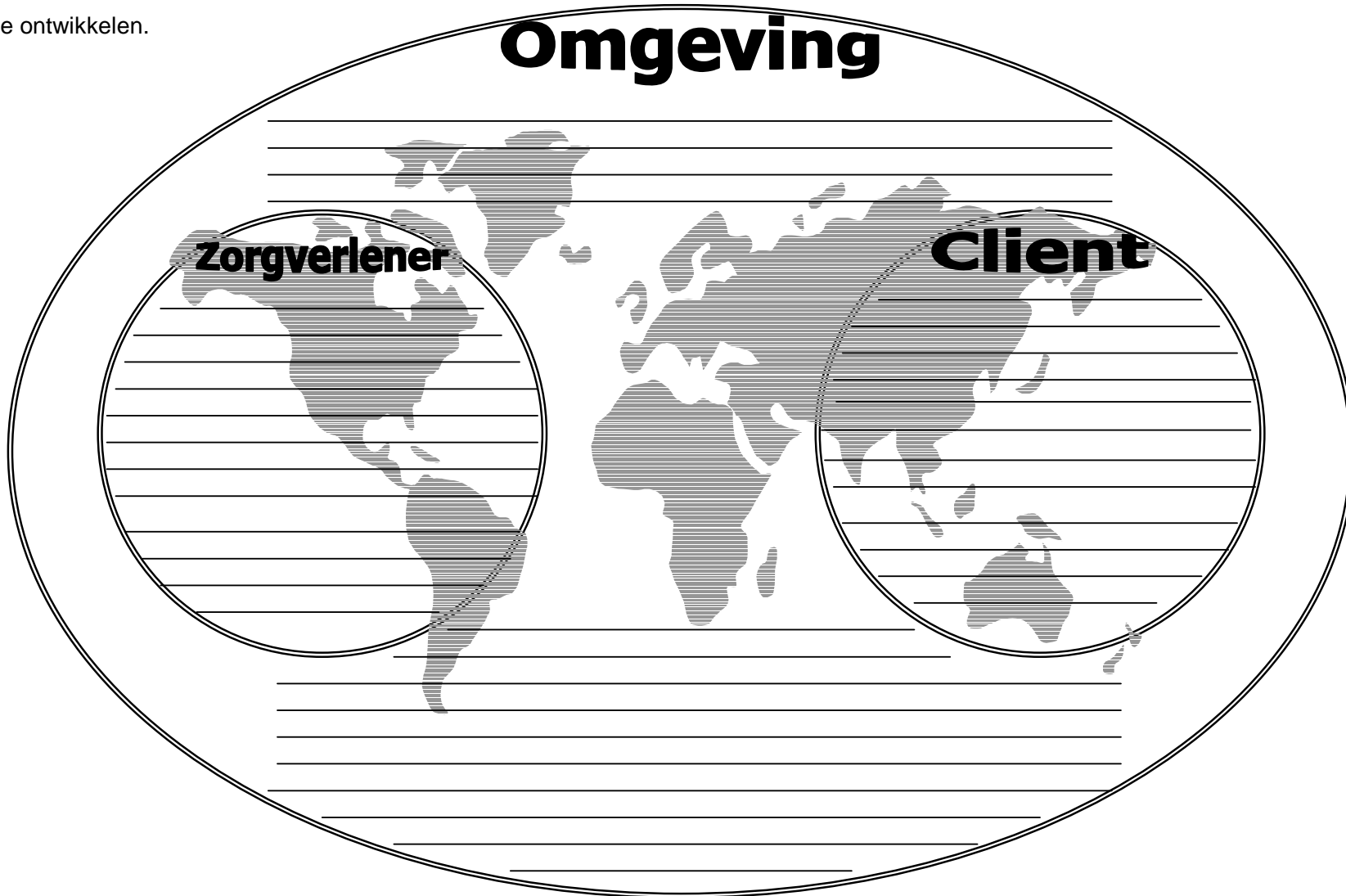
3. Er werd voldoende gecommuniceerd tussen alle betrokkenen bij uw therapie.

1	2	3	4
In het geheel niet	Grotendeels niet	Grotendeels wel	In het geheel wel

Bedankt voor de moeite die u genomen hebt om deze vragenlijst in te vullen!

SAMENVATTING van REFLECTIE FORMULIEREN

Gebruik dit formulier om uw antwoorden, gedachten en ideeën te verzamelen. Deze informatie dient u te gebruiken om uw actie-plan te ontwikkelen.



Omgeving

Zorgverlener

Client

The diagram features a world map centered within a large oval frame. Two smaller circles are overlaid on the map: one on the left side of North America labeled 'Zorgverlener' (Caregiver) and one on the right side of Asia labeled 'Client'. Both circles and the oval frame contain horizontal lines for text entry. The word 'Omgeving' (Environment) is written in large, bold letters at the top center of the oval.

VERZAMELING van STRATEGIEËN

Persoonlijke reflectie (cognitief en effectief behandelervaringen exploreren om beter inzicht te krijgen in cliënt-gecentreerd werken).

- Lees de literatuur omtrent cliëntgecentreerd werken
- Netwerk met anderen die interesse hebben in cliëntgecentreerd werken
- Neem deel aan mogelijkheden op het terrein van professionele ontwikkeling omtrent cliëntgecentreerd werken
- Nodig collega's uit om je beroepsuitoefening te observeren en kritische feedback te geven
- Observeer de beroepsuitoefening van collega's
- Deel ervaringen over de toepassing van cliëntgecentreerd werken
- Raak betrokken in professionele organisaties
- Bepaal wie de werkelijke cliënt is
- Verhelder en begrijp je eigen waarden
- Ontwikkel uw begrip over waar en bij wie u invloed heeft
- Ontwikkel diversiteit binnen uw beroepsuitoefening
- Reflecteer erover of uw filosofie omtrent cliëntgecentreerd werken overeenstemt met uw werkgever's gebruik van de taal van cliënt-gecentreerdheid
- Ontwikkel uw eigen zelfvertrouwen/eigendunk

Cliënt-gecentreerde processen (faciliteren van cliënt-gecentreerde interacties tussen zorgverlener en cliënt)

- Bekijk beoordelingen en gegevensregistratie om te bepalen of deze overeenkomen met cliëntgecentreerd werken
- Gebruik cliëntgecentreerde resultaat-metingen (bijv. COPM)
- Voer resultaat studies uit die de relatie onderzoeken tussen cliëntgecentreerd werken en behandel-resultaat, rendement, doeltreffendheid, etc.
- School cliënten omtrent cliëntgecentreerde benaderingen
- Ondersteun cliënten om over hun eigen waarden te reflecteren
- Leer cliënten vaardigheden om voor zichzelf op te komen
- Coach en moedig cliënten aan om zorgverleners te ondervragen
- Verleen zorg in een voor de cliënt betekenisvolle omgeving

Werkomgeving (creëer een werkomgeving die cliënt-gecentreerd werken bevordert)

- Bekijk missies, functie-omschrijvingen, functioneringswaarderingen en beleid; maak of pleit voor veranderingen die cliëntgecentreerde processen bevorderen
- Neem cliënten perspectieven op in programma planning en evaluatie
- Doe verslag over het gebruik en de resultaten van cliëntgecentreerde benaderingen
- Geef het voorbeeld met cliëntgecentreerd werken naar collega's in de werkomgeving
- Organiseer colleges rondom cliëntgecentreerde kwesties of problemen met het doel om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren
- Praat over cliëntgecentreerd werken en haar impact binnen werkomgevingen
- Bekijk benaderingen van cliëntgecentreerd werken die door andere organisaties toegepast worden
- Richt 'support netwerken' op voor cliëntgecentreerd werken binnen de werkomgeving
- Leer van de strategieën die door anderen gebruikt worden

Organisaties in de gemeenschap (organiseren van mensen rondom kwesties of knelpunten omtrent cliënt-gecentreerd werken die verder reiken dan uw directe belangen)

- Klop aan bij mensen (neem initiatief)
- Schrijf artikelen voor publicatie in diverse media
- Neem deel aan de kritische dialoog over professioneel werken
- Ontwerp en verspreid beleidstukken en verdedig standpunten die cliëntgecentreerd werken ondersteunen
- Voer onderzoek uit om maatschappelijke behoeften vast te stellen
- Wees een steunpunt voor de maatschappij/zelfhulp groepen
- Raak betrokken bij activiteiten t.b.v. maatschappelijke ontwikkeling
- Stel cliënten advies-comités samen

Coalitie-verdediging (samenbrengen van diverse groepen die tijdelijk pleiten voor beleid en hervormingen welke cliënt-gecentreerd werken ondersteunen)

- Samenwerking met andere gezondheidszorgverleners en professionele organisaties (bijv. beroepsverenigingen, cliëntenbelangenorganisaties, etc) omtrent kwesties gerelateerd aan cliënt-gecentreerd werken
- Pleit voor financieringsmethoden die cliëntgecentreerd vriendelijk zijn (bijv., PGB, rugzakje, etc.)
- Spreek in het openbaar over cliëntgecentreerde kwesties
- Contacteer de media om uw positie t.a.v. een kwestie gerelateerd aan cliënt-gecentreerd werken publiek te maken
- Netwerk met andere groepen, organisaties en overheidsorganen
- Ondersteun gemeenschaps- en zelf-hulpgroepen die cliëntgecentreerde filosofieën promoten
- Beïnvloed veranderingen in andere sectoren, bijv. gezondheidszorgverzekeringen

Politieke actie (hangt samen met coalitie-verdediging, deze richt zich echter op sociale veranderingen en netwerken, specifiek naar gekozen politici)

- Ondersteun bewegingen die beleid bepleiten dat overeenstemt met cliëntgecentreerd werken, bijv. de 'independent living movement'
- Creëer een visie voor een geprefereerde toekomst en maak deze wijd bekend
- Pleit voor inter-sectorale beleidsplanning
- Initieer acties die weloverwogen particuliere en publieke beleidskeuzes en beslissingen trachten te beïnvloeden
- Praat met en schrijf naar politici over de voordelen van client-gecentreerd werken en de behoefte aan vereiste ondersteuning (bijv., tijd, beleidsveranderingen, onderwijs) om deze benadering te kunnen verwezenlijken.

ACTIE PLAN

(Denk aan het gedetailleerd weergeven van specifieke doelen, acties, omgeving of locaties, overige betrokken individuen en het tijdsplan wanneer u uw actie-plan opzet)

Prioriteit	Actie-plan	Tijdsplan