



HAND- REIKING

voor docenten in het post hbo-onderwijs
voor het gesprek: 'Mijn ervaring met de
zorgrelatie (MEMZ gesprek)'



Deze handreiking is onderdeel van het project: 'Participatief verbeteren van de zorgrelatie voor zeer kwetsbare thuiswonende ouderen en hun mantelzorgers ter versterking van hun eigen regie', gefinancierd door ZonMw 60-63900-98-613. De ontwikkeling van het kwaliteitsinstrument MEMZ is eveneens gefinancierd door ZonMw: 516012505.

Het project betreft een samenwerking van Zuyd Hogeschool: lectoraat Wijkgerichte zorg, bijzonder lectoraat Samen Beslissen door verpleegkundigen verbonden aan het lectoraat Autonomie en Participatie van chronisch zieken, Zorgnetwerk Elsloo, Burgerkracht Limburg, Steunpunt Mantelzorg Limburg en Universiteit Maastricht.

Auteurs: Jolanda Friesen-Storms¹, Stephanie Cornips², Anneke van Dijk-de Vries³, Loes van Bokhoven⁴, Erik van Rossum⁵, Albine Moser⁶

1. Senior onderzoeker-docent, Lectoraat Autonomie en Participatie van chronisch zieken en Academie voor Verpleegkunde, Zuyd Hogeschool, Heerlen.

2. Junior Onderzoeker, Lectoraat Wijkgerichte Zorg, Zuyd Hogeschool, Heerlen.

3. Universitair docent, 'Care and Public Health Research Institute' (CAPHRI), Vakgroep Huisartsgeneeskunde, Universiteit Maastricht, Maastricht en Coördinator Zorgnetwerk Elsloo.

4. Hoogleraar 'Interprofessioneel Samenwerken en Leren in de Eerstelijnsgezondheidszorg', 'Care and Public Health Research Institute' (CAPHRI), Vakgroep Huisartsgeneeskunde, Universiteit Maastricht, Maastricht en huisarts huisartsenpraktijk Dorine Verschure/ Zorgnetwerk Elsloo.

5. Lector, Lectoraat Wijkgerichte Zorg, Zuyd Hogeschool, Heerlen.

6. Lector, Bijzonder Lectoraat Samen Beslissen door Verpleegkundigen verbonden aan het Lectoraat Autonomie en Participatie van chronisch zieken en Academie voor Verpleegkunde, Zuyd Hogeschool, Heerlen.

Contactpersoon: Dr. Albine Moser mailadres : albine.moser@zuyd.nl

Met dank aan Isa Bongartz en Noud Brouwers die als student verpleegkunde bij Zuyd Hogeschool 'Mijn Ervaring met de zorgrelatie' (MEMZ) gesprekken hebben gevoerd en hun inzichten met betrekking tot de hanteerbaarheid hebben gedeeld.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Bevindingen en adviezen met betrekking tot de hanteerbaarheid.....	6
1.1 Begrijpelijkheid van de vragen	6
1.2 Ervaring van cliënten met het MEMZ gesprek	6
1.3 Adviezen bij het afnemen van het MEMZ gesprek.....	7
2. Instructies voor de voorbereiding, uitvoering en vervolgacties van het MEMZ gesprek	8
2.1 Vooraf toestemming vragen	8
2.2 Keuze: bordspel en groepsspel 'Mijn ervaring met de zorgrelatie'	8
2.3 Algemene voorbereiding 'Mijn ervaring met de zorgrelatie' gesprek.....	9
2.4 Uitvoering bordspel en groepsspel.....	9
Instructie uitvoering bordspel	10
Instructie uitvoering groepsspel.....	11
2.5 Vervolgacties bord- en/of groepsspel	13
Bijlage 1: Thema's en vragen.....	14

Inleiding

Om de zorgrelatie tussen een cliënt die moeite heeft met vertellen of anderen begrijpen en zijn of haar hulpverlener inzichtelijk te maken is het kwaliteitsinstrument voor een gesprek over 'Mijn Ervaringen met de Zorgrelatie' (MEMZ) ontwikkeld. Een goede zorgrelatie tussen cliënt en zijn hulpverlener vormt de basis voor goede zorg. De zorgrelatie bevat gevoelsmatige aspecten (bijvoorbeeld 'zich op zijn gemak' voelen), maar ook meer verstandelijke aspecten (bijvoorbeeld 'elkaar begrijpen'). De nadruk van MEMZ ligt op de ervaring en het verhaal van de cliënt, dus het MEMZ gesprek. Daarbij zorgt degene die het gesprek voert ervoor dat de cliënt zich op zijn gemak voelt om over de ervaring met de zorgrelatie te vertellen. Het MEMZ gesprek geeft mensen die moeite hebben met communiceren zoals mensen met dementie of mensen met een verstandelijke beperking de mogelijkheid om hun ervaringen met betrekking tot de zorgrelatie met de hulpverlener te delen. Op basis van de uitkomsten, kan een individuele hulpverlener de kwaliteit van de zorgrelatie met de cliënt verbeteren. Maar ook kan collectief, op groeps- of afdelingsniveau, de kwaliteit van zorg verbeterd worden met behulp van de inzichten uit het MEMZ gesprek.

Het MEMZ gesprek bevat vragen over vier verschillende hoofdthema's:

1. **Doen:** Wat doet de hulpverlener in de omgang met de cliënt? Onderdelen hiervan zijn: voldoende tijd nemen, met de cliënt praten i.p.v. over de cliënt, vragen hoe het met de cliënt gaat en vriendelijk tegen de cliënt zijn.
2. **Begrijpen:** Hoe kan de hulpverlener zich inleven in de cliënt? Onderdelen hiervan zijn: zich begrepen voelen, jezelf kunnen zijn, eerlijkheid, kennis van de situatie van de cliënt.
3. **Samenwerken:** Hoe werken de cliënt en de hulpverlener samen? Onderdelen hiervan zijn: meebeslissen, vertrouwen, samenwerking tussen hulpverleners.
4. **Een gesprek hebben:** Hoe praat de hulpverlener met de cliënt? Onderdelen hiervan zijn: luisteren, begrijpen wat de hulpverlener zegt.
5. Elk thema bevat drie tot vier vragen.

De keuze voor een thema wordt altijd aan de cliënt over gelaten. In bijlage 1 van deze handleiding vindt u alle thema's en vragen.

Het MEMZ gesprek wordt bij voorkeur gevoerd door een persoon die niet direct betrokken is bij de zorg van desbetreffende cliënt, zodat de cliënt vrijer kan spreken⁴ over de ervaren zorgrelatie. Het voeren van het MEMZ gesprek kan naast het inzicht geven in de zorgrelatie om de kwaliteit van zorg te verhogen, ook een goede leerervaring zijn voor studenten in het (post)-hbo. Ze kunnen meer inzicht krijgen in hoe je een dergelijk gesprek kunt voeren. De rapportage hierover binnen het team/de zorginstelling kan een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid. Ook kan het tot meer bewustwording leiden voor het belang van aandacht voor een goede zorgrelatie. Het voeren van een MEMZ gesprek om de kwaliteit van zorg te verbeteren past binnen de CanMEDS-rollen: reflectieve EBP professional en kwaliteitsbevorderaar. Daarnaast past het opbouwen en onderhouden van een goede professionele zorgrelatie binnen de CanMEDS-rol samenwerkingspartner.

Deze instructie is primair geschreven voor docenten in het post-hbo onderwijs die studenten begeleiden in het afnemen van het MEMZ gesprek binnen hun afdeling/instelling. Deze instructie is de tweede editie. De eerste editie van deze instructie ([Mijn ervaring met de zorgrelatie \(MEMZ\) \(figshare.com\)](https://figshare.com)) was ter ondersteuning van het afnemen van het MEMZ instrument. Vanuit ervaringen met het afnemen van het MEMZ instrument zijn we tot het inzicht gekomen dat het meer gaat om het voeren van een gesprek en niet alleen om het afnemen van een instrument. Vandaar dat we in deze instructie spreken over een MEMZ gesprek. De bevindingen en adviezen met betrekking tot de hanteerbaarheid worden eerst toegelicht, waarna de instructie voor docenten in het post-hbo onderwijs volgt.

1. Bevindingen en adviezen met betrekking tot de hanteerbaarheid

De bevindingen ten aanzien van de hanteerbaarheid komen voort uit 54 MEMZ gesprekken. Het betrof 37 individuele MEMZ gesprekken met zeer kwetsbare thuiswonende ouderen (20) en hun mantelzorgers (17) en acht gesprekken met cliënten met een lichte of matige verstandelijke beperking. Daarnaast zijn twee MEMZ groepsgesprekken gevoerd met in totaal negen mensen met de ziekte van Parkinson of met dementie.

De bevindingen ten aanzien van de hanteerbaarheid zijn:

1.1 Begrijpelijkheid van de vragen

De begrijpelijkheid van de vragen voor de doelgroepen thuiswonende kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers was goed. Voor de overige doelgroepen gold dat sommige cliënten wat moeite hadden met de vragen. Ze begrepen niet altijd wat de vraag inhield, omdat de vraagstelling te uitgebreid of te complex was. Er was dan een toelichting nodig. Ook vonden sommige cliënten het lastig om iets 'negatiefs' over een hulpverlener te zeggen en leken ze sociaal wenselijke antwoorden te geven.

1.2 Ervaring van cliënten met het MEMZ gesprek

De meeste cliënten hebben het MEMZ gesprek op basis van een spel als leuk ervaren. Cliënten die een prijs konden winnen waren extra gemotiveerd. Doorvragen leidde tot meer diepgang in de antwoorden. Voor sommige cliënten was de concentratieboog te lang. Ook vonden sommige cliënten het lastig om zelf een thema en kaart te kiezen waarover ze het wilden gaan hebben. Dit nam de gespreksleider dan over. Voor één cliënt was het verwarrend dat kaartjes met vragen waarop deze geen antwoord wist te geven of het antwoord neutraal was, naast het bord werden gelegd en niet erop.

Sommige cliënten van de doelgroep ouderen en mantelzorgers vonden het voeren van een MEMZ gesprek met behulp van een spel te kinderachtig. Bij deze mensen is er een MEMZ gesprek gevoerd met behulp van de kaarten met de bijbehorende thema's en vragen. Zie bijlage 1.

1.3 Adviezen bij het afnemen van het MEMZ gesprek

Adviezen bij het afnemen van het MEMZ gesprek zijn:

1. Leg vooraf goed uit waarom de vragen gesteld worden en een antwoord belangrijk is.
2. Neem de tijd voor het MEMZ gesprek
3. Schat goed in of de cliënten de vragen begrijpen. Als dit niet zo is, dan is het belangrijk om vragen anders te stellen, toe te lichten of voorbeelden te geven. Zie bijlage 1 voor alternatieve vragen.
4. Heb veel aandacht voor het geven van sociaal wenselijke antwoorden. Benadruk het belang van eerlijk antwoorden.
5. Vraag door om meer verdieping te krijgen in de antwoorden. Stel hierbij open vragen.
6. Houd de spanningsboog van cliënten goed in te gaten en stop als deze overschreden lijkt te worden of las een pauze in.
7. Stem het gesprek zoveel mogelijk af op de cliënt. Zoals een MEMZ gesprek voeren met behulp van de vragen zonder echt het spel te doen.

2. Instructies voor de voorbereiding, uitvoering en vervolgacties van het MEMZ gesprek

In dit hoofdstuk worden de instructies in de voorbereiding, uitvoering en vervolgacties van het MEMZ gesprek beschreven.

2.1 Vooraf toestemming vragen

Wijs een student die het MEMZ gesprek wil voeren erop om in de praktijk vooraf toestemming te vragen. Mogelijk gelden er binnen de afdeling/instelling bepaalde procedures die gevolgd moeten worden. Ook kan de student bespreken wat er met de uitkomsten van het MEMZ gesprek gedaan kan worden binnen de afdeling/instelling. Misschien is er bijvoorbeeld een kwaliteitsverpleegkundige of een kwaliteitszorgteam waarmee de student kan samenwerken, zodat de uitkomsten ook daadwerkelijk worden gebruikt om de kwaliteit van de zorgrelatie te verbeteren.

2.2 Keuze: bordspel en groepsspel 'Mijn ervaring met de zorgrelatie'

Er bestaan twee varianten van spellen waarmee het MEMZ gesprek gevoerd kan worden. Deze kunnen verkregen worden via Zuyd Hogeschool, Academie voor Ergotherapie.

1. Er bestaat een bordspel voor cliënten die niet zelfstandig kunnen lezen en/of schrijven en die ondersteuning nodig hebben om vragen over de zorgrelatie te beantwoorden.
2. Daarnaast bestaat er een groepsspel dat door 2-6 cliënten gezamenlijk kan worden gespeeld, waarbij de hulpverlener de cliënten uitnodigt om ervaringen te delen en de interactie ondersteunt.

Bij de keuze voor een bordspel of groepsspel is het belangrijk om vooraf met de student te bespreken bij welke cliënten deze het MEMZ gesprek wil inzetten. Voor afname van het groepsspel is het belangrijk dat er een goede en veilige sfeer in de groep aanwezig is. Bij het afnemen van het spel in een groep kunnen cliënten elkaar aanvullen wat hun ervaringen betreft. Als cliënten moeite hebben met het functioneren in een groep, dan kan er misschien beter gekozen worden voor het MEMZ bordspel. In dat geval krijgt de cliënt meer individuele aandacht en is het begeleiden van de cliënt bij de vragen gemakkelijker vorm te geven.

2.3 Algemene voorbereiding 'Mijn ervaring met de zorgrelatie' gesprek

Voor de voorbereiding van het MEMZ gesprek gelden onderstaande tips:

- Loop het MEMZ gesprek een keer zelf door. Als je het spel kent, kun je je beter concentreren op de cliënt en deze beter begeleiden.
- Geef de cliënt voldoende tijd om te wennen aan het spel en om de vragen te beantwoorden.
- Ga na of de cliënt comfortabel zit. Bij het bordspel is er een voorkeur voor het zitten aan een tafel.
- Ga na of de cliënt goed kan zien en kan horen (vraag na of hij een hoorapparaat draagt → indien ja, ga na of de batterij werkt).
- Ga na of de cliënt graag wil dat een naaste aanwezig is tijdens het gesprek. De naaste kan de cliënt ondersteunen om ervaringen te delen.
- Kader goed over welke professional(s) je het hebt tijdens het gesprek als meerdere professional(s) betrokken zijn.
- Zorg voor een rustige/prikkelarme omgeving (zet radio en tv uit, sluit ramen en deuren). Zorg voor een goede lichtinval.
- Zorg voor een aangename temperatuur in de ruimte
- Ga na of hulpmiddelen werken (hoorapparaat, bril, communicatie ondersteunend hulpmiddel).

2.4 Uitvoering bordspel en groepsspel

Voor de uitvoering van het bordspel en het groepsspel is een instructie gemaakt. Vraag de student om deze instructie goed door te nemen alvorens het spel wordt uitgevoerd. Bij deze instructie zijn foto's gemaakt van hoe de spellen eruit zien. Zie hieronder beide instructies.

Instructie uitvoering bordspel

STAP 01



Benodigdheden:

- ✓ Bord
- ✓ 15 kaarten

STAP 02

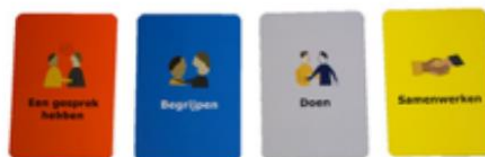
Spullen klaar leggen.

Leg het bord op de tafel en maak per thema een stapeltje met de vragen.

Leg het doel en de werkwijze van het instrument uit. Vertel dat het belangrijk is dat de cliënt eerlijk antwoord geeft op de vragen, om een eerlijk beeld te krijgen over de ervaringen van de kwaliteit van de zorgrelatie om deze zo nodig te kunnen verbeteren.

STAP 03

Vraag hoe het met de cliënt gaat. Mogelijk wil de cliënt eerst iets bespreken, voordat hij bereid is om de vragen te beantwoorden.



Nodig de cliënt uit om te kiezen voor een thema. Leg uit wat de verschillende thema's inhouden (zie bijlage 1 voor de thema's en vragen). Als de cliënt niet zelf wil kiezen, stel dan zelf een thema voor om mee te beginnen.

STAP 04



Pak een stapel kaartjes en biedt telkens een kaartje van de gekozen stapel aan de cliënt. De cliënt beantwoordt de vragen op de kaartjes door deze op het bord te leggen. De antwoordopties op het bord zijn 'ja' (groen veld) en 'nee' (rood veld).

De cliënt kan geen keuze maken. Leg het kaartje dan naast het bord of in het midden op het bord. Kijk welke voorkeur de cliënt heeft. Vraag de cliënt een toelichting te geven voor elk antwoord: Kan de cliënt een uitleg geven bij zijn antwoord?

Vraag de cliënt of hij nog een thema wil kiezen of dat hij wil stoppen. Maak duidelijk dat de andere thema's op een ander moment doorlopen kunnen worden.

Algemene **tips** bij de uitvoering van het MEMZ gesprek m.b.v. het bord zijn:

- Ondersteun de cliënt waar nodig bij het begrijpen van de vragen. Lees de vragen waar nodig voor en bedenk alternatieve vragen (zie bijlage 1).

- Als de cliënt het moeilijk vindt om een toelichting voor zijn antwoorden te geven, nodig de cliënt uit zijn verhaal te vertellen (Vertelt u eens? Wilt u eens toelichten?).
- Geef de cliënt tijd.
- De spanningsboog van de cliënt goed in te gaten houden
- en stoppen als deze overschreden lijkt te worden.

Instructie uitvoering groepsspel

STAP 01



Benodigheden:

- ✓ groepspelbord
- ✓ 15 kaarten
- ✓ pionnen
- ✓ dobbelstenen

STAP 02

Spelregels afspreken:

- Iedere cliënt is vrij om te bepalen wat hij wil antwoorden op de vragen,
- De antwoorden en de informatie tijdens het gesprek van de cliënten komen niet naar buiten, maar blijven in de groep;
- De cliënten laten elkaar uitpraten.

Leg het bordspel, de kaartjes per thema op vier stapels, de pionnen en dobbelstenen klaar. Plaats de pionnen bij start en bepaal wie mag beginnen. Afhankelijk van het aantal ogen dat wordt gegooid, verplaatst iedere cliënt om de beurt zijn pion naar een veld op het spelbord. Afhankelijk van de kleur en het pictogram van het veld pakt de betreffende cliënt een bijpassend kaartje met de vraag.

STAP 03

De vraag wordt hardop voorgelezen en de cliënt geeft antwoord op de vraag. Geef de cliënt de ruimte om de vraag te beantwoorden. Daarna kunnen andere cliënten hun ervaringen delen en kan het tot een gesprek komen over het betreffende onderwerp. Nadat de vraag is behandeld, is de volgende cliënt aan de beurt.



STAP 04



Wie het eerste bij het eind komt, is de winnaar. Als cliënten verder willen praten kan het spel opnieuw worden begonnen. Indien de cliënten willen stoppen, bedank je iedereen voor hun bijdrage.

Algemene tips bij de uitvoering van het MEMZ gesprek m.b.v. het groepsspel zijn:

- Draag zorg voor een goede sfeer waarin de cliënten zich vertrouwd voelen.
- Probeer iedereen aan het woord te laten.
- Geef rustige cliënten het woord.
- Als een deelnemer het moeilijk vindt om een toelichting op antwoorden te geven, nodig de deelnemer uit zijn verhaal te vertellen (Vertelt u eens? Wilt u eens toelichten?)
- Geef de cliënten tijd en ruimte om de vragen te beantwoorden.
- Geef tussendoor een samenvatting.

Algemene communicatietips voor het voeren van het MEMZ gesprek zijn:

- Neem tijd
- Wek vertrouwen
- Maak oogcontact
- Praat duidelijk
- Vat samen
- Leg de klemtoon op het belangrijkste woord in de vraag
- Schrijf het kernwoord op in vetgedrukte letters
- Omschrijf de tekst zo nodig met andere woorden
- Let op de reactie van de cliënt en geef ruimte om te reageren
- Ondersteun wat je zegt met geschreven tekst/tekeningen/foto's/pictogrammen
- Ondersteun wat je zegt met lichaamstaal
- Gebruik pen en papier
- Maak gebruik van korte zinnen (niet langer dan 15 woorden per zin)
- Gebruik eenvoudige woorden
- Vermijd weinig gebruikte woorden en vakjargon
- Geef aan als je van onderwerp verandert
- Bespreek één topic/één vraag te gelijk
- Laat de cliënt de boodschap in eigen woorden herhalen

2.5 Vervolgacties bord- en/of groepsspel

- Na afronding van het MEMZ gesprek m.b.v. het bordspel en/of het groepsspel worden de uitkomsten zoals vooraf afgesproken in kaart gebracht en gebruikt binnen de afdeling/instelling voor eventuele verbeteracties.
- De antwoorden van de verschillende cliënten bij het bordspel kunnen in kaart worden gebracht met behulp van bijvoorbeeld Microsoft Excel.
- Voor de vragen die het slechtst scoren kunnen verbeteracties geformuleerd worden. Na één of meerdere keren het MEMZ gesprek m.b.v. het groepsspel te hebben gevoerd, kunnen op basis van de uitkomsten aanbevelingen of verbeteringen geformuleerd worden voor de afdeling/instelling.
- Indien dit binnen de groep mogelijk is, kan de groep zelf begeleid worden in het bepalen van drie tot vijf aanbevelingen. Deze kunnen opgehangen worden op een centrale plaats binnen de afdeling.
- Als er verbeteracties zijn uitgevoerd dan is het belangrijk om deze terug te koppelen naar de cliënten.

Bijlage 1: Thema's en vragen

Deze bijlage is bedoeld om de hulpverlener zo nodig te ondersteunen om meer inzicht te krijgen in de thema's en vragen en om alternatieve c.q. voorbeeldvragen aan te bieden aan de hulpverlener.

Hoofdthema 1: Doen

= wat doet mijn hulpverlener in de omgang met mij?

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Neemt mijn hulpverlener voldoende tijd voor mij?	Denk aan: • Gaat uw hulpverlener zitten als hij met u praat? • Ziet uw hulpverlener rustig en geduldig uit? • Ziet uw hulpverlener er gehaast uit? • Wil uw hulpverlener al weggaan, terwijl u nog iets wilt zeggen? • Ziet u dat uw hulpverlener naar u luistert of denkt hij ergens anders aan? Heeft u tijd om uw verhaal te doen?	 An illustration of a person in a dark shirt and pants pointing their right hand towards a red clock face floating in the air.
Praat mijn hulpverlener met mij in plaats van over mij?	Denk aan: • Bespreekt uw hulpverlener uw zorg met u of met anderen? • Vraagt uw hulpverlener de dingen aan u in plaats van aan anderen? • Wordt er eerst met u gesproken over iets wat u betreft of eerst met het personeel? • Hoort u weleens dat er dingen over u gezegd worden? Voelt u dat er over u gesproken wordt?	 An illustration of three stylized people (two men and one woman) in a circle, engaged in conversation. Speech bubbles are shown above them.

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Vraagt mijn hulpverlener hoe het met mij gaat?	Denk aan: • Vraagt uw hulpverlener naar uw mening/ervaringen? • Heeft uw hulpverlener aandacht voor u? • Heeft uw hulpverlener interesse in u? • Let uw hulpverlener op uw wensen en behoeften? • Vindt uw hulpverlener het belangrijk wat u vindt? • Leeft uw hulpverlener met u mee?	
Is mijn hulpverlener vriendelijk tegen mij?	Denk aan: • Laat uw hulpverlener merken dat u het goed doet? • Wijst uw hulpverlener op wat u goed doet? • Wijst uw hulpverlener op uw goede kanten? • Geeft uw hulpverlener u weleens een compliment? • Bespreekt uw hulpverlener met u dingen die u goed kan?	

Hoofdthema 2: Begrijpen

= hoe kan mijn hulpverlener zich inleven in mij?

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Voel ik mij begrepen door mijn hulpverlener?	Denk aan: • Accepteert uw hulpverlener u zoals u bent? • Wilt uw hulpverlener dat u verandert? • Wordt u als medemens gezien? • Wordt er ook op een andere manier naar u gekeken, dan alleen naar uw beperkingen? • Gedraagt u zich anders als uw hulpverlener bij u is?	
Mag ik mezelf zijn bij mijn hulpverlener?	Denk aan: • Accepteert uw hulpverlener u zoals u bent? • Wilt uw hulpverlener dat u verandert? • Wordt u als medemens gezien? • Wordt er ook op een andere manier naar u gekeken, dan alleen naar uw beperkingen? • Gedraagt u zich anders als uw hulpverlener bij u is?	

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Is mijn hulpverlener eerlijk tegen mij?	Denk aan: • Zijn uw hulpverlener en u open tegen elkaar? • Kunt u alles zeggen tegen uw hulpverlener? • Zegt uw hulpverlener ook eerlijk wat hij/zij vindt? • Denkt u dat uw hulpverlener dingen verzwijgt of u niet vertelt? • Kunt u open met uw hulpverlener praten?	
Kent mijn hulpverlener mij?	Denk aan: • Weet uw hulpverlener wat u leuk vindt? • Weet uw hulpverlener wat u moeilijk vindt? • Kent uw hulpverlener uw hobby's? • Weet uw hulpverlener wat u graag doet? • Weet uw hulpverlener welke beperkingen u heeft? • Kent uw hulpverlener uw manier van praten? • Weet uw hulpverlener wat u moeilijk vindt? • Weet uw hulpverlener hoe u in het leven staat?	

Hoofdthema 3: Samenwerken

= hoe werk ik samen met mijn hulpverlener?

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Mag ik meebeslissen over mijn zorg?	Denk aan: • Mag u uw zegje doen? • Vindt u dat u genoeg te zeggen hebt? • Mag u kiezen over hoe uw zorg eruitziet? • Bespreekt uw hulpverlener uw zorg samen met u? • Mag u dan meebeslissen voor uw zorg? • Mag u zeggen wanneer de zorg u teveel is? • Mag u zeggen wanneer de zorg u te weinig is? • Mag u kiezen wat u wilt (bijvoorbeeld eten, kleding, tijdstip naar bed gaan etc.)? • Doet uw hulpverlener iets met wat u zegt?	
Heb ik vertrouwen in mijn hulpverlener?	Denk aan: • Kunt u rekenen op uw hulpverlener? • Durft u alles te zeggen tegen uw hulpverlener? • Komt uw hulpverlener de afspraken na? • Gaat uw hulpverlener voorzichtig met persoonlijke informatie om? • Als uw hulpverlener u iets belooft, komt uw hulpverlener dat dan na? • Heeft u het gevoel dat dingen over u worden doorverteld? • Geloof u uw hulpverlener?	
Weet de ene hulpverlener wat ik met een andere hulpverlener heb afgesproken ?	Denk aan: • Werken uw hulpverleners goed samen? • Geven uw hulpverleners informatie aan elkaar? • Weten alle hulpverleners wat is afgesproken met u? • Bespreken uw hulpverleners uw zorg(plan) met elkaar? • Bespreken uw hulpverleners wat er verbeterd kan worden in uw zorg? • Heeft u dezelfde afspraken met verschillende hulpverleners?	

Hoofdthema 4: Een gesprek hebben

= hoe praat mijn hulpverlener met mij?

Vraag	Voorbeeld	Illustratie
Luistert mijn hulpverlener naar mij ?	Denk aan: • Hoort uw hulpverlener echt wat u zegt? • Heeft uw hulpverlener aandacht voor wat u vertelt? • Hoort uw hulpverlener wat u zegt, of is hij met zijn aandacht ergens anders? • Geeft uw hulpverlener te kennen uw woorden begrepen te hebben? • Als u iets vertelt, luistert uw hulpverlener dan?	
Kijkt mijn hulpverlener mij aan als wij praten	Denk aan: • Maakt uw hulpverlener oogcontact met u? • Staat of zit uw hulpverlener op dezelfde hoogte als u? • Doet uw hulpverlener iets anders als jullie praten?	
Snap ik wat mijn hulpverlener zegt?	Denk aan: • Gebruikt uw hulpverlener moeilijke woorden? • Praat uw hulpverlener in korte zinnen? • Gebruikt uw hulpverlener makkelijke woorden? • Past uw hulpverlener zijn taalgebruik aan u aan? • Herhaalt uw hulpverlener belangrijke boodschappen? • Maakt uw hulpverlener gebruik van foto's/tekeningen/communicatie-hulpmiddelen om u te helpen met praten?	