



Vraaggericht werken, intercultureel vakmanschap en inclusie *theorie en stageopdracht*

Wat hebben vraaggericht werken, intercultureel vakmanschap en inclusie gemeen? Veel. Ze gaan alle drie uit van de wensen en mogelijkheden van de cliënt en de cliënt leren kennen is een belangrijk onderdeel hiervan.

Inhoud van dit lesmateriaal:

1. Belangrijke onderdelen bij de drie thema's.
2. Wat hebben de thema's gemeen?
3. Een stage-opdracht die de thema's integreert.

1.1 Vraaggericht werken

Bejegening

Vraaggericht werken vraagt een goede bejegening van de cliënt. De zorgprofessional respecteert de privacy en de eigen smaak van de cliënt. Ze heeft oog en oor voor de behoeften op het gebied van lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden en autonomie, wonen, welzijn en participatie.

Goede relatie en communicatie

Een goede zorgrelatie opbouwen en het vertrouwen hebben van de cliënt zijn belangrijke voorwaarden voor vraaggerichte zorg. Een goede relatie begint met het voeren van een dialoog die resulteert in afspraken die worden vastgelegd in een zorgleefplan. Dit betekent dat de zorgprofessional in gesprek gaat met de cliënt én zijn omgeving.

Keuzemogelijkheid

Vraaggerichte zorg biedt de cliënt keuzemogelijkheden in aard, tijdstip, frequentie en uitvoering van de zorg.

Eigen regie

Bij vraaggerichte zorg heeft de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) zoveel mogelijk zelf de regie. Dit vraagt een andere opstelling van de zorgprofessional. Zij laat de verantwoordelijkheid meer bij de cliënt. Daarnaast bevordert ze de zelfredzaamheid en stimuleert de cliënt na te denken over zijn eigen wensen en mogelijkheden.

Vakbekwaamheid

Vraaggericht werken vraagt een hoge mate van vakbekwaamheid van de zorgprofessionals. Zij zijn goed opgeleid en verstaan hun vak. Zorgprofessionals moeten hun eigen deskundigheid en kennis inbrengen en goede voorlichting geven aan de cliënt. Alleen op basis van goede informatie kan de cliënt de juiste afweging maken. Vervolgens verleent de zorgprofessional de zorg volgens professionele standaarden.

Kaders

De kaders waarbinnen een zorgprofessional werkt, worden onder andere gesteld door professionele kennis, de indicatie, de visie en waarden van de organisatie, de beroepscode en de normen, waarden en opvattingen van de professional zelf.

Samenwerking

Om te kunnen voldoen aan de wensen van de cliënt ben je als zorgprofessional ook afhankelijk van anderen. Samen met hen kan passende zorg en begeleiding worden gegeven.



1.2 Sociale inclusie

Ga uit van mogelijkheden

Succesvolle zorgprofessionals gaan uit van de mogelijkheden in plaats van beperkingen van mensen. Hiervoor is het nodig dat zij de tijd nemen om mensen te leren kennen en hun dromen en verlangens over relaties, vrienden en meedoen in de samenleving.

Laat de regie bij de cliënt

De ondersteuning moet afgestemd zijn op wat de persoon nodig heeft om zijn eigen leven in te richten en volwaardig te kunnen meedoen in de maatschappij. De regie over de ondersteuning is altijd in handen van de cliënt. Hij of zij bepaalt wat er gebeurt en neemt de leiding over zijn of haar leven.

Gebruik strategieën voor ondersteuning in en met de samenleving

Het is niet altijd de professional die de directe ondersteuning biedt. Steeds vaker worden ook leerkrachten, collega's, mensen uit de buurt, clubgenoten of jobcoaches betrokken. Diverse strategieën kunnen professionals helpen om hun coördinerende en verbindende rol vorm te geven.

Inspireer anderen en laat je inspireren

Een optimist die gelooft in en uitgaat van de mogelijkheden van mens en samenleving, kan anderen inspireren en meenemen in de principes van sociale inclusie.

Creëer ruimte in de ondersteuning

Een organisatie kan professionals de ruimte bieden om nieuwe dingen te proberen. Deze ruimte krijgen zij in de praktijk niet altijd. Professionals kunnen zelf proberen de ruimte te creëren die zij nodig hebben om met de cliënt te werken aan een volwaardige rol in de samenleving.

1.3 Intercultureel vakmanschap

Kruispuntdenken

Het betekent dat de vooronderstelling dat iemand allochtoon of autochtoon is, mannelijk of vrouwelijk, heteroseksueel of homoseksueel, niet volstaat als beschrijving van de werkelijkheid. In de ene situatie zal etniciteit van doorslaggevende betekenis zijn, in een andere situatie bijvoorbeeld de sociaaleconomische positie. Intercultureel sensitief zijn betekent dat je culturen kunt onderscheiden en dat je het vermogen hebt om interculturele verschillen te ervaren. Het gaat bij interculturele sensitiviteit om een nieuwsgierige, open houding, het tonen van respect voor andere culturen en het vermogen om vergelijkend en grensoverschrijdend te denken.

Aansluiten bij cliënten

Om cliënten beter van dienst te kunnen zijn in de zorg, is het belangrijk om rekening te houden met de levensbeschouwing, dagelijkse gewoonten, familiestructuur, voedingsgewoonten, beleving van ziekte van de cliënt en de rol van de gemeenschap.

Ruimte, aandacht en communicatie

Voor zorgprofessionals is het belangrijk ruimte en aandacht voor leefgewoonten en gebruiken te hebben, zodat zij de zorg hierop kunnen aanpassen. En op zo'n manier met hun cliënten communiceren, dat zij zich thuis en begrepen voelen.



2. Gemeenschappelijke aspecten van vraaggericht werken, intercultureel vakmanschap en inclusie

Zowel bij vraaggericht werken, intercultureel vakmanschap als sociale inclusie staat de cliënt centraal:

1. Leer de cliënt kennen: hoe was hij vroeger, hoe gaat het op dit moment met hem, wat verwacht hij van de toekomst, wat is belangrijk voor hem in het leven, welke mogelijkheden heeft hij? De cliënt leer je kennen door met hem en zijn naasten te praten, maar ook door hem te observeren en door je te verdiepen in zijn achtergrond (geschiedenis, cultuur, ziekte/aandoeningen/beperkingen).
2. Wees professioneel:
 - a. Observeer en signaleer potentiële risico's en problemen.
 - b. Zorg dat je je vak verstaat en pas je kennis en ervaring op de juiste manier toe.
3. Bepaal doelen en acties: op basis van de aspecten 1 en 2 bepaal je samen met de cliënt de doelen en acties. Je weet wat zijn mogelijkheden en wensen zijn en sluit daarbij zoveel mogelijk aan.
4. Voer de acties uit en houd je aan de afspraken.
5. Evalueer regelmatig: de situatie of de wensen van de cliënt kunnen veranderen. Dit vraagt om bijstelling van de zorg en begeleiding. Doorloop opnieuw alle stappen.

3. Stage-opdracht

Urenbelasting: 10

Lees de bovenstaande theorie goed door en pas hem toe in je stage-opdracht.

1. Vraag bij een lokale zorgorganisatie of je een aantal uur mee mag helpen bij een activiteit voor cliënten, onder begeleiding van een activiteitenbegeleider.
2. Laat je informeren over het aantal cliënten in de zorginstelling en wat hun achtergrond is. Zijn het allemaal mensen met een Nederlandse achtergrond? Waar heeft het merendeel van de cliënten gewoond (denk aan: platteland, stad, dorp, bij zee)? Zijn er ook een aantal cliënten uit andere culturen? (denk aan: Indonesische achtergrond, Turks, Chinees, Marokkaans enzovoort).
3. Verdiep je in de verschillende culturele achtergronden en zoek hier informatie over op.
4. Praat met een aantal cliënten en probeer hen te leren kennen.
5. Bedenk samen met de activiteitenbegeleider en een aantal cliënten welke activiteit er gedaan gaan worden. Zorg ervoor dat deze goed aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënten. Betrek cliënten bij het bedenken van de activiteit: maak een mooie mix van verschillende cliënten en vraag hen welke activiteiten zij graag willen doen. Denk daarbij ook aan cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond.
6. Voer de activiteit uit.
7. Observeer tijdens de activiteit of:
 - a. er onderlinge interactie is
 - b. alle cliënten mee kunnen/mogen doen
 - c. de activiteit goed aansluit bij de mogelijkheden van de cliënten
 - d. het voldoet aan hun wensen
 - e. de cliënten zelf de regie in handen hebben en voldoende ruimte krijgen.
8. Vraag aan de cliënten hoe ze het ervaren hebben. Wat kan anders? Wat vonden zij leuk? Wat zouden ze de volgende keer willen doen?
9. Bespreek je eigen rol en de leerpunten met de activiteitenbegeleider.