



Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

# RAPP

## met de cliënt als gesprekspartner

Goed geïnformeerd? Gelijkwaardig? Gemotiveerd?

7 april 2017



Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

**RAPP**

=

**Hulpvraaggerichte interdisciplinaire,  
doelgerichte zorgcommunicatie**

Een gelijkwaardige communicatie rondom  
zorg en welzijn van de cliënt, mét de cliënt.

**“Cliënt Meenemen”  
Beter Resultaat**

## Inhoud

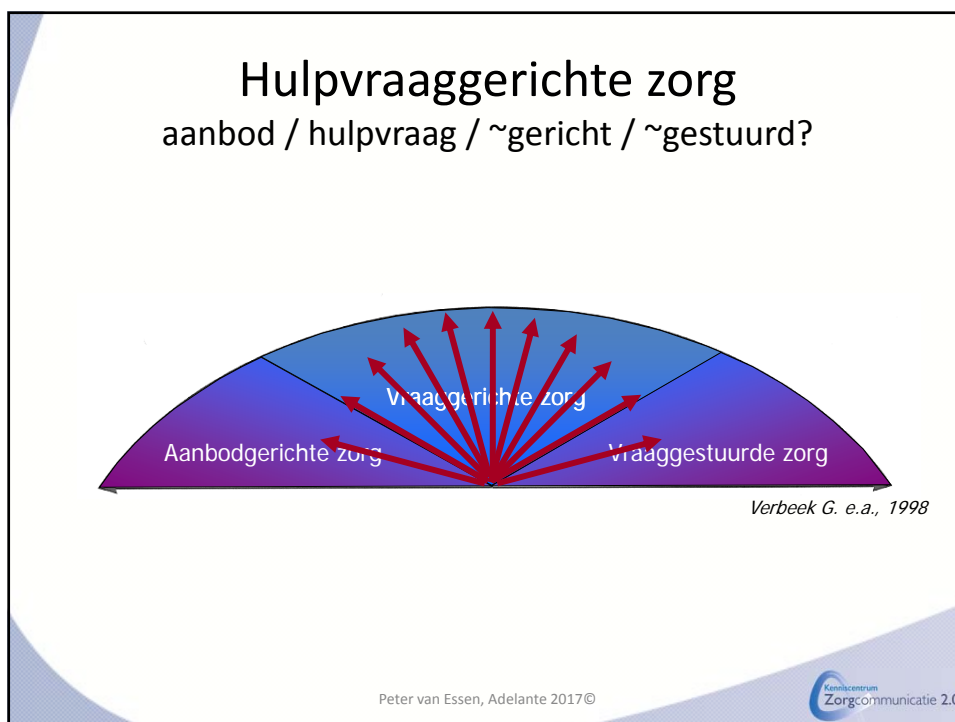
- Meenemen = Motiveren  
*tot samenwerking met actieve deelname, binnen de medische/gestructureerde setting van de zorg.*
- Vraaggerichte Hulpverlening
  1. Vraaggerichte organisatie
  2. Vraaggerichte houding Professional
  3. Mate van deelname Deelname en Interactie
  4. Werkzame ingrediënten
- Teamritme: 'alles onder controle' 😊

Peter van Essen, Adelante 2017©

Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

## Meenemen = MOTIVEREN





## Wat is vraaggerichte zorg?

- Eigen verantwoordelijkheid van de cliënt in de probleembeschrijving en de besluitvorming.
- Gelijkwaardigheid/ Samen beslissen
- Dialoog, respect voor beide perspectieven/visies
- Consensus over:
  - Probleemdefinitie (hulpvraag / kernprobleem)
  - Doelen
  - Beste aanpak
- Vraaggerichte zorg heeft consequenties voor hele proces/organisatie van zorgtraject: Teamritme

Peter van Essen, Adelante 2017©

Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

## Elementen van vraaggerichte zorg

### Vraaggerichte Organisatie (1)

Deelname  
cliënt  
(3)

Inbreng  
Ervarings-  
deskundigheid

Vraag centraal  
Context- en Taakspecifiek  
Dialoog

Interactie  
Principes (4)

Gedeelde  
verantwoordelijkheid

Vraaggerichte  
houding  
professional  
(2)

Inbreng  
Professionele  
deskundigheid

Peter van Essen, Adelante 2017©

Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

## 1. Kenmerken vraaggerichte organisatie

- Flexibele 'leverancier' van passende diensten
- Ruimte geven aan de hulpverlener
- Goede werkomstandigheden:
  - Draagbare caseload
  - Goede ondersteuning

Peter van Essen, Adelante 2017©



## 2. Vraaggerichte houding Professional

Transparantie  
Structuren  
Respect  
Gelijkwaardigheid  
Oprechtheid  
Begrip  
Dienstbaar  
Adviseren  
Zelfreflectie  
Feedback  
Bescheidenheid

Peter van Essen, Adelante 2017©



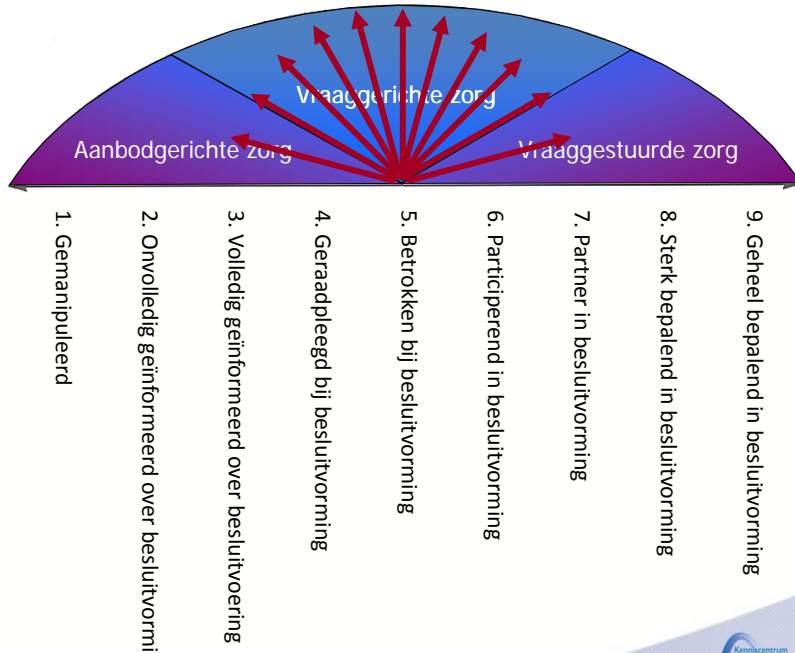

### 3. Deelname

#### Deelname ladder

9. Geheel bepalend in besluitvorming
8. Sterk bepalend in besluitvorming
7. Partner in besluitvorming
6. Participerend in besluitvorming
5. Betrokken bij besluitvorming
4. Geraadpleegd bij besluitvorming
3. Volledig geïnformeerd over besluitvoering
2. Onvolledig geïnformeerd over besluitvorming
1. Gemanipuleerd

*Thoburn e.a. (1995)*


Peter van Essen, Adelante 2017©

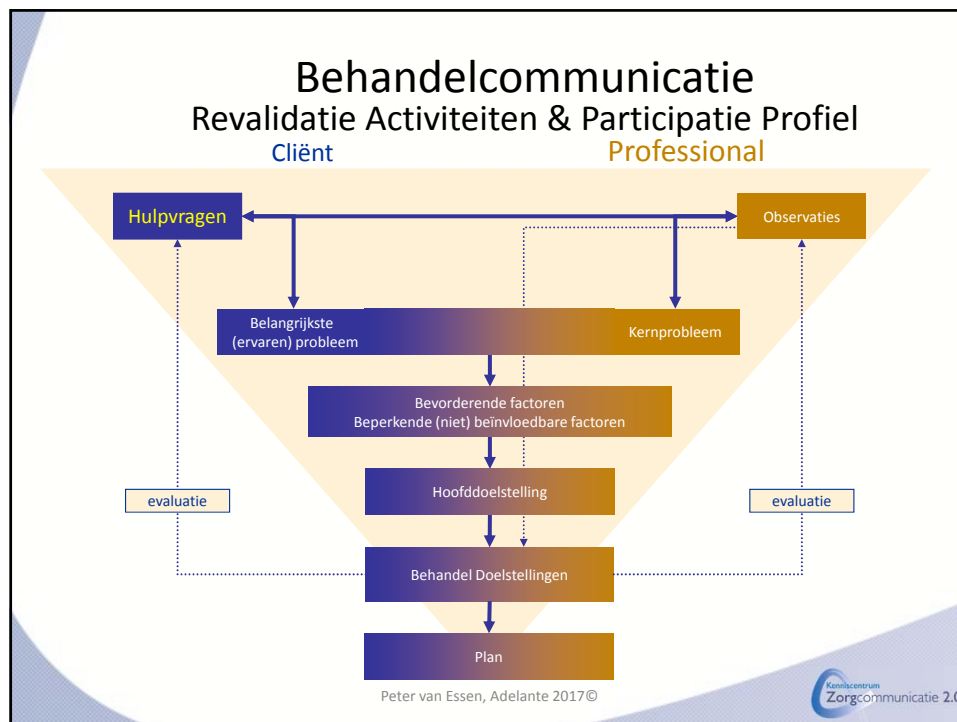


Aanbodgerichte zorg      Vraaggerichte zorg      Vraaggestuurde zorg

1. Gemanipuleerd
2. Onvolledig geïnformeerd over besluitvorming
3. Volledig geïnformeerd over besluitvoering
4. Geraadpleegd bij besluitvorming
5. Betrokken bij besluitvorming
6. Participerend in besluitvorming
7. Partner in besluitvorming
8. Sterk bepalend in besluitvorming
9. Geheel bepalend in besluitvorming

Peter van Essen, Adelante 2017©





## 4. Interactieprincipes

Sleutelingrediënten voor effectieve & kwalitatief sterke zorg

- **Samen beslissen;**
- **Opbouwen goede (werk)relatie;**
- **Luisteren en respectvol reageren;**
- **Ontdekken en expliciteren van iemands mogelijkheden;**
- **Communiceren over basisfilosofie en methodieken van waaruit wordt gewerkt;**
- **Verduidelijken geldende structuur, routines en verwachtingen;**
- Stimuleren en tonen positieve betrokkenheid;
- Bieden van steun bij (emotionele) ontwikkeling;
- Stimuleren/uitdagen door en samen;
- Respecteren behoefte aan persoonlijke ruimte (fysiek, in tijd);
- Beschikbaar stellen/maken benodigde hulpmiddelen ('resources').

Anglin 2002, Knorth 2003

Peter van Essen, Adelante 2017©

Kenniscentrum  
Zorgcommunicatie 2.0

