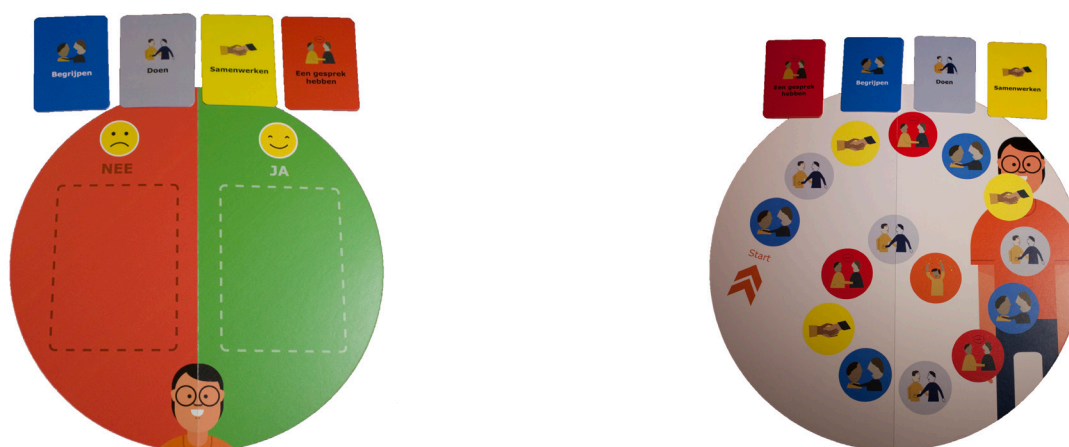


# MEMZ: Mijn Ervaringen met de Zorgrelatie – De handleiding

*Een instrument om de ervaren kwaliteit van de relatie tussen cliënt en begeleider inzichtelijk te maken*



## Voorwoord

Goede zorg begint met een goede omgang tussen cliënten<sup>1</sup> en begeleiders<sup>2</sup>. Als een cliënt zich veilig voelt in de relatie, durft deze makkelijker aan te geven waar hij<sup>3</sup> zich zorgen over maakt.

Voor mensen die communicatiekwetsbaar zijn, is het aangaan van belangrijke gesprekken niet vanzelfsprekend. Deze mensen ervaren immers moeilijkheden in het communiceren met hun omgeving. Bijvoorbeeld hebben zij moeite in het begrijpen en/of uiten van informatie door hun fysieke, cognitieve of emotionele beperkingen.

Hierom heeft het lectoraat Autonomie en Participatie van Zuyd Hogeschool, samen met communicatiekwetsbare mensen of hun vertegenwoordigers en diverse kennis- en zorginstellingen, een toegankelijk instrument ontwikkeld.

Voor u ligt de handleiding. Na een algemene inleiding volgt de uitleg over het gebruik van de drie versies van het instrument.

Wij wensen u veel succes bij het toepassen van "Mijn Ervaring Met de Zorgrelatie".

Stephanie Lenzen,  
Ezra van Zadelhoff,  
Steffy Stans,  
Ruth Dalemans,  
Albine Moser,  
René Ueberbach,  
Jos Lotz,  
Leon Pieters

Contact:  
Stephanie Lenzen  
stephanie.lenzen@zuyd.nl  
tel.: 045 – 400 6538

<sup>1</sup>Met cliënten bedoelen we patiënten, bewoners, klanten die communicatie kwetsbaar zijn.

<sup>2</sup>Met begeleiders bedoelen we hulpverlener, verzorgende, verpleegkundige, artsen en paramedici.

<sup>3</sup>Waar in deze handleiding het woord "hij" staat, kan ook "zij" worden gelezen.

## Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Mijn Ervaring met de Zorgrelatie – De App	5
2. Mijn Ervaring met de Zorgrelatie – Het Bord	6
3. Mijn Ervaring met de Zorgrelatie – Het Groepsspel	8
Bijlage 1: Thema's en vragen	10
Bijlage 2: Algemene tips voor de begeleiding	14

## Inleiding

Een goede zorgrelatie tussen cliënt en zijn begeleider 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'). Voor cliënten die moeite hebben met zich te verwoorden of anderen te begrijpen, is het lastig om hun ervaringen m.b.t. de zorgrelatie te delen.

Voor deze cliënten zijn lange vragenlijsten over de kwaliteit van zorg vaak moeilijk. Daarom is het kwaliteitsinstrument "Mijn Ervaringen met de Zorgrelatie" (MEMZ) ontwikkeld. MEMZ heeft als doel de zorgrelatie tussen een communicatiekwetsbare cliënt en zijn begeleider inzichtelijk te maken. Met dit inzicht kan de kwaliteit van zorg verhoogd worden. De nadruk van MEMZ ligt op de ervaring en het verhaal van de cliënt.

Daarbij heeft diegene die het instrument afneemt een coachend rol. MEMZ dient afgenomen te worden door een persoon die niet direct betrokken is bij de zorg van de desbetreffende cliënt zodat de cliënt vrijer zijn ervaren zorgrelatie kan weergeven.

MEMZ geeft communicatiekwetsbare mensen de mogelijkheid om hun ervaringen in de zorgrelatie met de begeleider weer te geven. Op basis van de uitkomsten, kan een begeleider/een zorginstelling de kwaliteit van zorg verhogen.

MEMZ bevat vragen over vier verschillende hoofdthema's:

1. **Doen:** Wat doet de begeleider 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 begeleider 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 begeleider samen? Onderdelen hiervan zijn: meebeslissen, vertrouwen, samenwerking tussen begeleiders.
4. **Een gesprek hebben:** Hoe praat de begeleider met de cliënt? Onderdelen hiervan zijn: luisteren, begrijpen wat de begeleider zegt.

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 instrument kent **3 verschillende versies:**

- **MEMZ-App:** voor gebruik door een cliënt, onafhankelijk van een begeleider
- **MEMZ-Bord:** voor gebruik door een cliënt, samen met een begeleider
- **MEMZ-Groepsspel:** voor gebruik met een groep van cliënten, samen met 1 – 2 begeleiders

In alle versies van het instrument is gebruik gemaakt van toegankelijke korte teksten en ondersteunende communicatie; denk aan pictogrammen, illustraties en smileys. MEMZ is geschikt voor mensen die moeilijk kunnen spreken, begrijpen, lezen en/of schrijven en/of een kleine woordenschat hebben.

# 1. Mijn Ervaring met de Zorgrelatie – De App

## Voor wie?

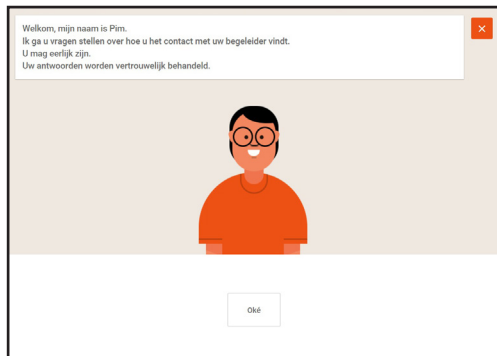
Clënten die kunnen lezen en schrijven, die in staat zijn om zelfstandig hun ervaringen te delen en die zelfstandig een tablet kunnen bedienen.

## Hoe?

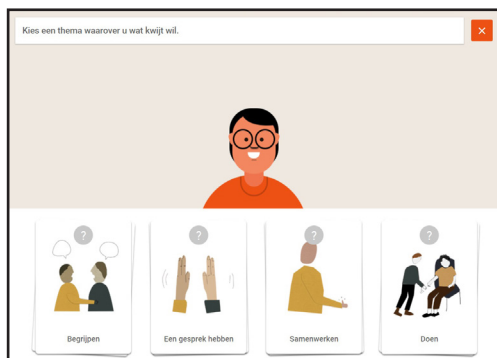
Benodigdheden: Tablet of computer met internetaansluiting.

Ga naar [www.mijnervaringmetdezorgrelatie.nl](http://www.mijnervaringmetdezorgrelatie.nl) en klik op Start.

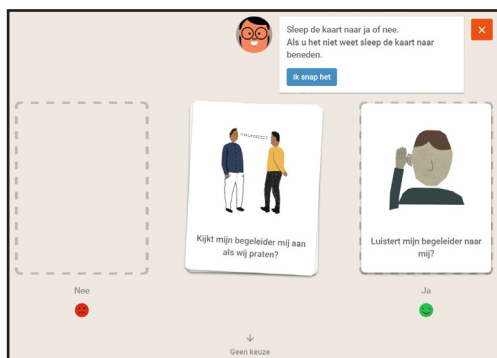
Vul een e-mail adres in.



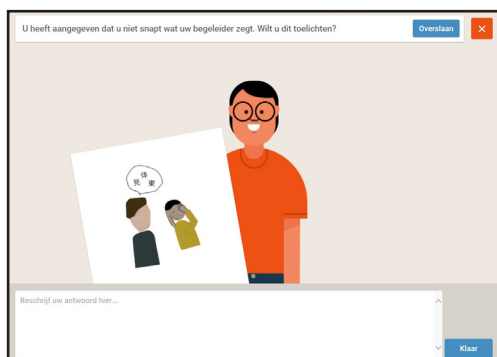
In de app leidt het poppetje PIM de cliënt door het invullen van de app.



De client kiest een thema.



De client beantwoordt de vragen door de kaart te verplaatsen naar één van de drie antwoordopties: ja, nee of geen keuze.

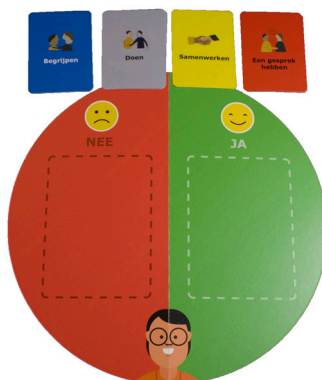


Geef een toelichting op elke antwoord. Dit kan schriftelijk in de balk aan de onderste rand van het scherm. Klik op overslaan als u geen toelichting wilt geven.

## En dan?

De antwoorden worden per mail naar het ingevulde email-adres gestuurd.

## 2. Mijn Ervaring met de Zorgrelatie – Het bord



### Voor wie?

Cliënten die niet zelfstandig kunnen lezen en/of schrijven, die geen gebruik willen/kunnen maken van een tablet en die ondersteuning nodig hebben om vragen over de zorgrelatie te beantwoorden.

Het gebruik van het spelbord wordt altijd begeleid door een onafhankelijke persoon. De cliënt beantwoordt zoveel mogelijk zelfstandig de vragen. De begeleider helpt waar nodig en vraagt door.

### Hoe?

Benodigheden: Bord, 15 kaarten

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

Vraag hoe het met de cliënt gaat: Mogelijk wil de cliënt eerst iets bespreken, voor dat 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)



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 ook geen keuze maken. Leg het kaartje dan naast het bord. Vraag de cliënt een toelichting te geven voor elk antwoord. Kan de cliënt een uitleg geven voor 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.


## En dan?


De begeleider kan tijdens of na het gesprek de antwoorden rapporteren in een bijbehorende app.

1. Vul de naam van de client in.

2. Hoe voelt de client zich vandaag?

  
Goed  
☐

  
Weet hij/zij niet  
☐

  
Niet zo goed  
☐

3. Beantwoord de kaarten die zijn, of worden, behandeld.

Thema: Doen

Thema: Begrijpen

Thema: Samenwerken

Thema: Een gesprek hebben

Opslaan

### 3. Mijn Ervaringen met de Zorgrelatie – Het groepsspel



#### Voor wie?

Voor een groep van cliënten of naasten (2 – 6 mensen). Het groepsspel wordt begeleid door 1 – 2 onafhankelijke begeleiders. De begeleider nodigt de deelnemers uit om ervaringen met elkaar uit te wisselen en ondersteunt de interactie tussen de verschillende deelnemers.

De begeleider stelt zich neutraal op en geeft niet zijn eigen mening. Het is belangrijk om voor een veilig sfeer te zorgen en iedere deelnemer de ruimte en tijd te geven om antwoorden te geven op de vragen.

#### Hoe?

Benodigdheden: Groepsspelbord, 15 kaarten, pionnen en dobbelstenen

Spelregels afspreken: (1) Iedere deelnemer is vrij om te bepalen wat hij wil antwoorden op de vragen, (2) De antwoorden en de informatie tijdens het gesprek van de deelnemers komen niet naar buiten, maar blijven in de groep; (3) De deelnemers 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 deelnemer om de beurt zijn pion naar een veld op het spelbord. Afhankelijk van de kleur en het pictogram van het veld pakt de betreffende deelnemer een bijpassend kaartje met de vraag.

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





Wie het eerste bij het eind komt, is de winnaar.

Als deelnemers verder willen praten kan het spel opnieuw worden begonnen. Indien de deelnemers willen stoppen, bedank je iedereen voor hun bijdrage.

### **En dan?**

Nadat het spel één of meerder keren is gespeeld is het de bedoeling om op basis van de gegeven antwoorden met elkaar aanbevelingen voor verbeteringen voor de organisatie, het huis of de wooneenheid te formuleren. Begeleid de groep in het bepalen van drie tot vijf aanbevelingen en schrijf deze op. Hang de aanbevelingen op in een centrale plaats in de wooneenheid en leg uit dat er een vervolgbijeenkomst plaats vindt over wat er is gedaan met de aanbevelingen. Sluit dan af door de deelnemers te vragen hoe zij het spel hebben gevonden.

## Bijlage 1: Thema's en vragen

Deze bijlage is bedoeld om de begeleider meer inzicht te geven in de thema's en vragen en om alternatieve c.q. voorbeeldvragen aan te bieden aan de begeleider.

### Hoofdthema 1: Doen

= wat doet mijn begeleider in de omgang met mij?

#### Vraag

Neemt mijn  
begeleider  
**voldoende  
tijd** voor mij?

#### Voorbeelden

Denk aan:

- Gaat uw begeleider zitten als hij met u praat?
- Ziet uw begeleider rustig en geduldig uit?
- Ziet uw begeleider er gehaast uit?
- Wil uw begeleider al weggaan, terwijl u nog iets wilt zeggen?
- Ziet u dat uw begeleider naar u luistert of denkt hij ergens anders aan?
- Heeft u tijd om uw verhaal te doen?



Praat mijn  
begeleider **met  
mij** in plaats  
van **over  
mij**?

Denk aan:

- Bespreekt uw begeleider uw zorg met u of met anderen?
- Vraagt uw begeleider 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?



Vraagt mijn  
begeleider hoe  
het **met mij  
gaat**?

Denk aan:

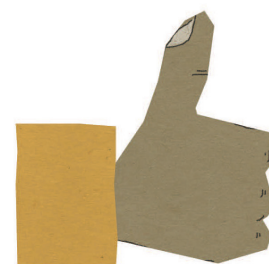
- Vraagt uw begeleider naar uw mening/ervaringen?
- Heeft uw begeleider aandacht voor u?
- Heeft uw begeleider interesse in u?
- Let uw begeleider op uw wensen en behoeften?
- Vindt uw begeleider het belangrijk wat u vindt?
- Leeft uw begeleider met u mee?



Is mijn  
begeleider  
**vriendelijk**  
tegen mij?

Denk aan:

- Laat uw begeleider merken dat u het goed doet?
- Wijst uw begeleider op wat u goed doet?
- Wijst uw begeleider op uw goede kanten?
- Geeft uw begeleider u weleens een compliment?
- Bespreekt uw begeleider met u dingen die u goed kan?



## Hoofdthema 2: Begrijpen

= hoe kan mijn begeleider zich inleven in mij?

### Vraag

Voel ik mij **begrepen** door mijn begeleider?

### Voorbeelden

Denk aan:

- Snapt uw begeleider wat u belangrijk vindt (in uw zorg)?
- Vraagt uw begeleider waar u aan denkt?
- Begrijpt uw begeleider waar u mee zit?
- Snapt uw begeleider wat u meemaakt?
- Mag u zeggen wat u voelt?
- Weet uw begeleider waar u bezorgd om bent?
- Begrijpt uw begeleider welke (zorg) problemen u heeft?
- Vraagt uw begeleider waar u bang voor bent?



Mag ik **mezelf zijn** bij mijn begeleider?

Denk aan:

- Accepteert uw begeleider u zoals u bent?
- Wilt uw begeleider 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 begeleider bij u is?



Is mijn begeleider **eerlijk** tegen mij?

Denk aan:

- Zijn uw begeleider en u open tegen elkaar?
- Kunt u alles zeggen tegen uw begeleider?
- Zegt uw begeleider ook eerlijk wat hij/zij vindt?
- Denkt u dat uw begeleider dingen verzwijgt of u niet vertelt?
- Kunt u open met uw begeleider praten?



**Kent** mijn begeleider **mij**?

Denk aan:

- Weet uw begeleider wat u leuk vindt?
- Weet uw begeleider wat u moeilijk vindt?
- Kent uw begeleider uw hobby's?
- Weet uw begeleider wat u graag doet?
- Weet uw begeleider welke beperkingen u heeft?
- Kent uw begeleider uw manier van praten?
- Weet uw begeleider wat u moeilijk vindt?
- Weet uw begeleider hoe u in het leven staat?



## Hoofdthema 3: Samenwerken

= hoe werk ik samen met mijn begeleider?

### Vraag

Mag ik  
**meebeslissen**  
over mijn  
zorg?

### Voorbeelden

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 begeleider 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 begeleider iets met wat u zegt?



Heb ik  
**vertrouwen**  
in mijn  
begeleider?

Denk aan:

- Kunt u rekenen op uw begeleider?
- Durft u alles te zeggen tegen uw begeleider?
- Komt uw begeleider de afspraken na?
- Gaat uw begeleider voorzichtig met persoonlijke informatie om?
- Als uw begeleider u iets belooft, komt uw begeleider dat dan na?
- Heeft u het gevoel dat dingen over u worden doorverteld?
- Geloof u uw begeleider?



Weet de **ene**  
**begeleider**  
wat ik met  
een andere  
begeleider heb  
**afgesproken**?

Denk aan:

- Werken uw begeleiders goed samen?
- Geven uw begeleiders informatie aan elkaar?
- Weten alle begeleiders wat is afgesproken met u?
- Bespreken uw begeleiders uw zorg(plan) met elkaar?
- Bespreken uw begeleiders wat er verbeterd kan worden in uw zorg?
- Heeft u dezelfde afspraken met verschillende begeleiders?



## Hoofdthema 4: Een gesprek hebben

= hoe praat mijn begeleider met mij?

### Vraag

**Luistert** mijn begeleider naar **mij**?

### Voorbeelden

Denk aan:

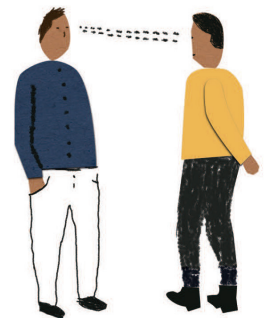
- Hoort uw begeleider echt wat u zegt?
- Heeft uw begeleider aandacht voor wat u vertelt?
- Hoort uw begeleider wat u zegt, of is hij met zijn aandacht ergens anders?
- Geeft uw begeleider te kennen uw woorden begrepen te hebben?
- Als u iets vertelt, luistert uw begeleider dan?



**Kijkt** mijn begeleider **mij aan** als wij praten?

Denk aan:

- Maakt uw begeleider oogcontact met u?
- Staat of zit uw begeleider op dezelfde hoogte als u?
- Doet uw begeleider iets anders als jullie praten?



**Snap ik** wat mijn begeleider zegt?

Denk aan:

- Gebruikt uw begeleider moeilijke woorden?
- Praat uw begeleider in korte zinnen?
- Gebruikt uw begeleider makkelijke woorden?
- Past uw begeleider zijn taalgebruik aan u aan?
- Herhaalt uw begeleider belangrijke boodschappen?
- Maakt uw begeleider gebruik van foto's/tekeningen/communicatiehulpmiddelen om u te helpen met praten?



## **Bijlage 2: Algemene tips voor de begeleiding**

Deze bijlage bevat tips voor de begeleiding van MEMZ, als ook algemene tips voor de begeleiding van mensen in een communicatiekwetsbare positie gegeven.

### **Voordat u begint met MEMZ:**

- Loop het instrument een keer voor uzelf door. Als u het instrument kent, kunt u zich beter concentreren op de cliënt en deze beter begeleiden.
- Geef de cliënt voldoende tijd om te wennen aan het instrument en om de vragen te beantwoorden.
- Ga na of de cliënt comfortabel zit.
- 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 zijn ervaringen te delen.

### **Omgeving en hulpmiddelen**

- 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)

### **Tips voor de begeleiding MEMZ- Het Bord**

- Ondersteun de cliënt waar nodig bij het begrijpen van de vragen (zie tips communicatie)
- 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

### **Tips voor de begeleiding MEMZ- Het Groepsspel**

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

## **Communicatie (algemeen)**

- Neem tijd
- Maak oogcontact
- Praat duidelijk
- Vat samen
- Leg de klemtoon op het belangrijkste woord in de vraag
- Schrijf het kernwoord op in drukletters
- 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 een topic/een vraag te gelijk
- Laat de cliënt de boodschap in eigen woorden herhalen