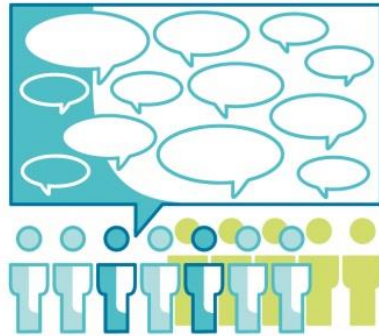




Luister naar mijn verhaal



Luister naar mijn verhaal

‘Luister naar mijn verhaal’ is een van de twee instrumenten van de Toolbox ‘Horen, zien en spreken’. Co-onderzoekers houden interviews met cliënten over hun ervaringen met zorgprofessionals, en in een verhalenbijeenkomst vertellen cliënten hun verhaal aan elkaar. De geanonimiseerde verhalen worden in een reflectiebijeenkomst voorgelegd aan zorgprofessionals en de cliëntenraad met het doel verbeteracties te formuleren.

Doel: input voor reflectie en verbeteracties in de langdurige zorgrelatie

Met ‘Luister naar mijn verhaal’ worden de ervaringen van meerdere cliënten met hun zorgprofessional verzameld en anoniem teruggekoppeld aan de professionals. Op basis van een verzameling verhalen over ervaringen met de zorgrelatie kunnen zorgprofessionals reflecteren en algemene verbeterpunten formuleren voor hun contacten met cliënten.

Werkwijze: interviews en bijeenkomsten

- Er is een *startbijeenkomst* waarin de vragen en belangrijke thema’s voor ‘Luister naar mijn verhaal’ worden bedacht (door cliënten, een familielid en een zorgprofessional).
- Er worden *interviews* gehouden waarin cliënten vertellen over hun ervaringen met een zorgprofessional.
- Er wordt een *verhalenbijeenkomst* georganiseerd waarin cliënten hun ervaringen aan elkaar vertellen.
- En ten slotte is er een *reflectiebijeenkomst* waarin geselecteerde cliëntervaringen/verhalen worden gedeeld met zorgprofessionals en cliëntenraden, met als doel verbeteracties te formuleren.

Het instrument is gebaseerd op de methode Participatory Narrative Inquiry (PNI).

De deelnemers

Het instrument is geschikt voor cliënten die in een zorginstelling of thuis wonen en die lange tijd geestelijke gezondheidszorg (GGZ), gehandicaptenzorg, verpleging, verzorging of thuiszorg krijgen:

- mensen met psychische problemen
- mensen met een lichtverstandelijke beperking
- mensen die vanwege ouderdom langdurig zorg nodig hebben

De *co-onderzoeker* (cliënt met ervaringskennis) krijgt een training en interviewt cliënten daarna zelfstandig of samen met een interviewondersteuner (ervaren co-onderzoeker). De *interviewondersteuner* kan ook de rol van gespreksleider vervullen in de verhalen- en de reflectiebijeenkomst. De *coördinator* werft de co-onderzoekers, maakt de afspraken voor de interviews, regelt bijeenkomsten en zorgt voor de terugkoppeling van resultaten naar de zorgprofessionals.



Opbrengsten: wat levert het op?

Het instrument 'Luister naar mijn verhaal' biedt stof voor reflectie op de rol van zorgprofessionals in de langdurige zorgrelatie met cliënten. Naast waardering levert het ook verbeterpunten op voor de zorgrelatie. Hierbij valt te denken aan omgangsvormen (respectvol aanspreken, privacy), luisteren, vertrouwen en de algemene kwaliteit van zorg.

Daarnaast is er voor de verschillende betrokkenen een meerwaarde:

- De **cliënt** krijgt de gelegenheid vrij te vertellen over zijn of haar ervaringen met zorgprofessionals. Het gaat om heel verschillende ervaringen die er voor hem of haar het meest toe doen en dingen die de cliënt na aan het hart liggen.
- De **co-onderzoeker** leert veel van de training en interviews en groeit in zijn of haar rol. Ook de samenwerking met zorgprofessionals wordt gewaardeerd. Bovenal vindt de co-onderzoeker het fijn om iets kunnen betekenen voor medecliënten.
- De **zorgprofessional** krijgt door het lezen van de uitgeschreven, sprekende verhalen over cliëntervaringen meer inzicht in de eigen rol in de zorgrelatie. Daarnaast groeit de waardering voor de co-onderzoekers vanwege hun ervaringsdeskundigheid.

Meer informatie en aan de slag

Kijk voor een uitvoerige omschrijving van het instrument en de benodigdheden om hiermee aan de slag te kunnen, op de website: nivel.nl/toolbox-hzs.

Op deze website kunt u de volgende documenten downloaden:

- Handleiding Luister naar mijn verhaal
- Training Luister naar mijn verhaal
- Flyer Luister naar mijn verhaal