



Vragenlijsten zorginhoudelijk vraagstuk

Gespreksleidraad voor interviews



Introductie

Deze vragenlijsten 'zorginhoudelijk vraagstuk' gebruik je bij [etappe 3 van de Innovatie-Route](#).

Het zorginhoudelijke vraagstuk is het startpunt van je innovatieproject. De in te zetten technologie moet daadwerkelijk een bijdrage kunnen leveren aan een zorginhoudelijk vraagstuk. Een zorginhoudelijk vraagstuk is een zorgbehoefte vanuit de client, het is een probleem dat een client en/of naaste/medewerker signaleert. Je kan dan denken aan: "Ik word moe wakker, ik wil graag fitter aan de dag beginnen". Of; "Ik wil graag zelfstandig naar mijn vrienden kunnen reizen." Zo wordt de kwaliteit van leven van mensen met een beperking verbeterd en kun je een optimale match realiseren tussen de zorginhoudelijke vraag en de technologie als antwoord op die vraag.

Het is belangrijk dat je goed doorvraagt op het probleem zodat de vraag achter de vraag helder wordt. Welk probleem vormt precies de aanleiding en voor wie is het een probleem, ziet de client/naaste dit ook als een probleem? Weet je zeker dat je de cliëntvraag door en door kent? En: Heb je daarbij één cliënt voor ogen, of een hele groep?

Door het beantwoorden van de vragen in deze vragenlijsten krijg je zicht op wat de werkelijke behoefte van de cliënt/naaste en medewerkers is. Dat vormt dan de basis van je project, zodat je weet dat je zoekt naar een antwoord op het juiste zorginhoudelijk vraagstuk.

Je beantwoordt de vragen vanuit het perspectief van cliënten/naasten, collega's en de organisatie als geheel. Voor iedere groep is er een vragenlijst. Je zult vragen tegenkomen die je aan meerdere groepen stelt, juist om de verschillende perspectieven te verzamelen en zo een compleet beeld te krijgen.

Vorbereiding

De vragenlijsten werken het beste als je jezelf – of degene die de interviews gaat doen – al hebt kunnen verdiepen in de belangrijke documenten van de organisatie. Denk hierbij aan zorginhoudelijke (beleids)documenten en projectplannen over de zorgvraag waarmee je aan de slag gaat. Dit kan je op weg helpen bij de inrichting van je project.

Tips:

- Vul de vragenlijsten samen met je projectteam aan met relevante vragen.
- De afdeling communicatie kan je adviseren over een passende formulering van de vragen en geschikte vorm van interviewen van cliënten en collega's.
- Maak gebruik van de [Handleiding doorvragen](#).
- Je kunt de interviews doen door aantekeningen te maken bij de vragen op de volgende pagina en/of door het gesprek op te nemen. Voor dat laatste vraag je vooraf altijd toestemming. Het gesprek opnemen is handig omdat je aantekeningen tot hoofdlijnen kunt beperken en daardoor aandachtiger kunt luisteren. Details kun je waar nodig terugluisteren.

Uitvoering

Je gebruikt de vragenlijsten op de volgende pagina bij het afnemen van interviews.

Te interviewen personen:

- 2-3 cliënten en/of naasten
- Zo mogelijk iemand van de centrale cliëntenraad (CCR)
- 4-6 collega's van diverse afdelingen
- Het hele projectteam gezamenlijk

Cliënten

Kies cliënten/naasten die het zorginhoudelijk vraagstuk waarvoor je een oplossing zoekt zelf hebben aangegeven én mensen die daar (nu nog) weinig mee te maken hebben. Deze interviews duren waarschijnlijk een half uur tot een uur. Houd daarbij ook rekening met de energie en het begripsniveau van de cliënt, bijvoorbeeld door de cliënt en naaste samen te interviewen.

Medewerkers en Team

Kies twee à drie collega's uit de zorg die met het voorlopig geformuleerde zorginhoudelijk vraagstuk te maken hebben. Kies daarnaast enkele behandelaars die de problematiek kennen, zoals een gedragskundige. De vragen voor 'de collega' kun je combineren met de vragen voor 'het team'. Probeer ze wel per vragenlijst af te handelen en benoem dat duidelijk. Dit helpt de geïnterviewde om te schakelen van het eigen perspectief naar dat van het team.

Projectteam

Op basis van de uitkomsten van bovenstaande vragen maak je een omschrijving maken van je zorginhoudelijk vraagstuk. De uiteindelijke vraag formuleer je vanuit het perspectief van de client. Bijvoorbeeld: "Ik wil graag zelfstandig koken". Of: "Ik wil meer overzicht hebben op de dag zonder dat ik daarbij afhankelijk van anderen." Leg je zorginhoudelijk vraagstuk als check nog voor aan de geïnterviewden, zodat je weet dat je het juiste vraagstuk hebt beschreven.

Eventuele bijzonderheden die je hebt waargenomen tijdens de interviews, die van invloed zijn op de uitvoering van je project, noteer je en neem je mee in etappes 4 en 5, als je met de vragenlijsten over de organisatie en ICT aan de slag gaat.

Vragenlijsten

Met betrekking tot het vraagstuk: wat, wie, waar, wanneer, waarom, hoe? Zo feitelijk mogelijk.

1. De cliënt/naaste

- Van welk probleem heb je last? Is het een fysiek probleem? Een mentaal probleem? Een nog ander type probleem?
- Hoe merk je dat het een probleem is? Als client? Als naaste?
- Wat is het functionele probleem? (Bijvoorbeeld: cliënt kan als gevolg van de handbeperking het licht niet aandoen, zit dit probleem in zijn handmotoriek of in de inrichting van zijn woonomgeving?)
- Sinds wanneer heb je er last van?
- Wat is er gedaan tot nu toe om het op te lossen?
- Hoe komt het dat jij dit probleem hebt (wat is de oorzaak)?
- Op welke momenten heb je er last van (welk moment van de dag, hoe lang, ben je alleen of met anderen?)
- Waaraan kunnen we het merken wanneer jouw probleem is opgelost? Wat is er dan anders voor jou en eventueel voor anderen?

2. De medewerkers

- In hoeverre herken je het probleem bij de client(en)?
- Is het voor jou ook een probleem?
- Hoe heb jij er last van? Hoe vaak heb jij er zelf last van?
- Wat zou je graag anders zien?
- Hoe ziet de realiteit eruit wanneer het probleem er niet meer is?
- Om hoeveel cliënten gaat het, en hoe vaak doet het probleem zich voor? Waar, in welke omgeving, doet het probleem zich voor? Bv. op de woongroep, tijdens dagbesteding, tijdens reizen?
- Betreft het een specifieke doelgroep, zo ja; welke specifieke doelgroep(en) betreft het?
- Wat is de omvang van de doelgroep? Zijn er subgroepen?
- Wat zijn kenmerken van de doelgroep(en)? Denk bijvoorbeeld aan:
 - Niveau
 - sekse, leeftijd
 - Co-morbiditeit en prognose*
- Op welke locaties wonen de doelgroepen of krijgen zij zorg, bv in de vorm van dagbesteding?

3. De teams

- Waarom is het nú een probleem?
- In welke zorgtaken of processen komt dit probleem bij cliënten en medewerkers aan de orde?
- Hoe uit het probleem zich precies? Welke gevolgen heeft het in de dagelijkse zorg? Welke impact heeft het op het team?
- Onder welk zorgthema valt dit (denk aan: slaap, zelfredzaamheid, onbegrepen gedrag)? Is er beleid waarin dit vraagstuk aan de orde komt?
- Is er een expertteam op dit gebied?
- Is het expert team betrokken en zo ja, wat zijn de acties tot dusver geweest en wat waren hiervan de resultaten?
- Wat heb je tot nu toe gedaan om het probleem op te lossen? Wat werkt wel en niet?

*Co-morbiditeit en prognose om te kunnen meten of er überhaupt verbetering plaatsvindt of welke details in de implementatie moeten. Bijvoorbeeld als een technologische innovatie leidt tot verbetering van kwaliteit van leven bij een groep cliënten, die als gevolg van hun aandoening, een steeds lagere kwaliteit van leven hebben, leidt de innovatie misschien niet tot verbetering van leven, maar wel tot minder afname van die kwaliteit van leven.



Colofon

Deze beschrijving is tot stand gekomen en gefinancierd binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg (IIG) van Volwaardig leven, een programma van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Innovatie-impuls heeft als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten.

[Meer over de Innovatie-impuls](#)

Vormgeving

Public Cinema, Amsterdam

Contact

Innovatie Impuls,
Vilans en Academy het Dorp

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is echter niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. Vilans en Academy Het Dorp (AHD) aanvaarden geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Deze uitgave mag zonder toestemming van Vilans en AHD voor nietcommercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Delen uit deze tekst mogen worden overgenomen met bronvermelding. Voorts alle rechten voorbehouden.

Juni 2022

