

Samen doen wij dat!



Cliëntgericht ondersteunen  
binnen Lang Verblijf

woonzorg en dagbesteding

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. Uitgangspunten	5
3. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg	7
4. Randvoorwaarden	10
5. Ondersteuningswijze	12
6. De Driehoek	14



# Voorwoord

Beste lezer,

Deze brochure is geschreven voor cliënten<sup>1</sup> van Lang Verblijf van SEIN<sup>2</sup> en hun ouders en/of vertegenwoordigers.

In deze brochure wordt uitgelegd hoe SEIN ondersteuning biedt. Hier worden de cliënt en diens ouder/vertegenwoordiger bij betrokken. Vandaar de titel 'Samen doen wij dat!'. Het uitgangspunt bij onze visie op zorg verlenen is epilepsiekennis gecombineerd met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Eerst leggen we aan de hand van de 'SEIN driehoek', de visie en missie van SEIN uit. Vervolgens gaan we in op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en schrijven we over de ondersteuningswijze. We sluiten af met de dialoog-driehoek 'cliënt-ouder/vertegenwoordiger/medewerker'.

Er is duidelijk vastgelegd hoe SEIN ondersteuning biedt. De zorg aan de cliënten wordt daar ook op getoetst, verantwoord en verbeterd. Dit doen wij vanuit onze missie:

***SEIN verhoogt de kwaliteit van leven van mensen met epilepsie en slaapstoornissen!***

Jean Willem Barzilay  
voorzitter Raad van Bestuur

Ilonka Wildenberg  
directeur RVE Lang Verblijf

\*1 Cliënt kan ook gelezen worden als bewoner. Voor cliënten met een (lichte) verstandelijke beperking is een aangepaste versie van deze brochure beschikbaar.

\*2 De bedrijfsonderdelen Lang Verblijf heten voluit de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid Lang Verblijf en Resultaat Verantwoordelijke Eenheid Noord- en Oost-Nederland Lang Verblijf Fonteinkruid.

# 1. Inleiding

Ons uitgangspunt voor het verlenen van zorg is: eerst de mens en dan de epilepsie.

Cliënten met een beperking hebben dezelfde kansen en rechten op een goed bestaan als mensen zonder beperking. Bijvoorbeeld gewaardeerd worden om wie je bent, zeggenschap hebben over je leven, je verbonden voelen met anderen, vrienden hebben, deelnemen aan wat er in je omgeving gebeurt, van betekenis zijn voor anderen en bijdragen aan de samenleving.

Zeggenschap hebben houdt in dat cliënten invloed hebben op wat er wel en niet met hen gebeurt. Zeggenschap hebben over je leven betekent overigens niet dat alles kan. Voor alle cliënten zijn daar grenzen aan. De individuele ondersteuningsbehoefte, zoals vastgelegd in het zorgzwaartepakket (ZZP), bepaalt wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn en op welke onderdelen van het leven deze zich richten.

Voor informatie over het zorgaanbod van Lang Verblijf graag contact opnemen met de afdeling Zorgbemiddeling van SEIN (telefoonnummer: 023 - 558 8416 of e-mail: [zorgbemiddeling@sein.nl](mailto:zorgbemiddeling@sein.nl)).



## 2. Uitgangspunten

SEIN heeft een missie: 'SEIN verhoogt de kwaliteit van leven van mensen met epilepsie en slaapstoornissen'. Om dat te bereiken heeft SEIN een visie geformuleerd. Die visie bestaat uit drie pijlers: samenwerking (SEIN is partner), mensgerichtheid (De mens centraal) en expertise op het vlak van epilepsie en slaapgeneeskunde (Expert in epilepsie en slaapgeneeskunde). Wat betreft de medewerkers zijn ook drie kernwaarden beschreven die moeten helpen de missie te bereiken: innovatief zijn, aanspreekbaar zijn en flexibel zijn. In de driehoek hieronder zijn al deze begrippen samengebracht.



### ***Wat betekent dit voor de cliënten van Lang Verblijf?***

Medewerkers van SEIN Lang Verblijf zoeken altijd in overleg met de cliënt en/of vertegenwoordiger naar passende zorg en ondersteuning op het vlak van epilepsie en op andere gebieden, zoals wonen en samenleven, werken, dagbesteding, onderwijs en vrijetijdsbesteding. Binnen SEIN kunnen we niet garanderen dat cliënten altijd in dezelfde woning met dezelfde cliënten en begeleiders blijven wonen. Soms is een keer verhuizen noodzakelijk.

Lang Verblijf maakt gebruik van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van epilepsie en/of ondersteuning om de zorg en ondersteuning aan de cliënt te verbeteren. We zoeken altijd naar mogelijkheden om zorg en ondersteuning op maat te bieden. De medewerkers van Lang Verblijf ondersteunen op respectvolle wijze. Daarop zijn wij aanspreekbaar.

Bij de zorgverlening aan de cliënt gaan wij uit van de mogelijkheden. Tegelijkertijd weten wij dat de epilepsie beperkingen met zich meebrengt. De zorg en ondersteuning zijn gericht op het behouden en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van leven van cliënten met epilepsie.

Wij leggen de zorg en ondersteuning vast in het individueel ondersteuningsplan (IOP). Elke cliënt heeft een eigen plan waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd.



## 3. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

### *Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg vertaald naar woonzorg en dagbesteding*

Cliënten(belangen)verenigingen, zorgaanbieders, beroepsorganisaties, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Zorgverzekeraars Nederland. Gezamenlijk hebben zij geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg. Dit is vastgelegd in het visiedocument 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg'.

Het gaat er om dat wonen, behandelen en dagbesteding bij SEIN Lang Verblijf bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten met epilepsie en bijkomende beperkingen. We onderscheiden hierbij acht onderdelen:

#### **1. Lichamelijk welbevinden:**

Met de cliënt spreken wij af hoe hij of zij wordt ondersteund. Dat kan gaan over persoonlijke verzorging, Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), eten en drinken, algemene gezondheid, ontspanning, rust en slaap. Natuurlijk bespreken wij ook de epilepsie, de aanvallen en de gevolgen van de medicatie.

#### **2. Psychisch welbevinden:**

Psychisch welbevinden gaat over een positief zelfbeeld, je thuis voelen en begrepen worden door de mensen om je heen. De aanvallen en bijkomende beperkingen hebben invloed op het dagelijks leven. Wij proberen die invloed zo klein mogelijk te houden.

#### **3. Interpersoonlijke relaties:**

We proberen erachter te komen op welke manier de cliënt het liefst wil omgaan met medecliënten, vrienden en vriendinnen, familie, et cetera. In overleg met de cliënt spreken we af op welke ondersteuning hij of zij kan rekenen bij het aangaan en onderhouden van deze relaties.



#### **4. Deelname aan de samenleving:**

Wij ondersteunen de cliënt om zo optimaal mogelijk deel te nemen aan de samenleving, ieder op zijn of haar eigen niveau. Vanwege de epilepsie en bijkomende beperkingen is dit soms in een beschermde woonomgeving. Omstanders schrikken soms van de aanvallen of de bijkomende beperkingen. Wij helpen de cliënt om aan de omstanders uit te leggen dat hij of zij veel méér is dan alleen iemand met aanvallen.

#### **5. Persoonlijke ontwikkeling:**

Wij ondersteunen bij het zoeken naar scholing, werk of zinvolle dagbesteding en mogelijkheden om nieuwe dingen te leren, ondanks de soms ingrijpende gevolgen van epilepsie.

#### **6. Materieel welzijn:**

We ondersteunen de cliënt of vertegenwoordiger bij het zo zelfstandig mogelijk voeren van de financiële administratie. De cliënt kan, als hij of zij dat wil, tegen een vergoeding gebruikmaken van Stichting Budgetbeheer en Bewindvoering (SBB)<sup>1</sup>.

In de huisvesting is rekening gehouden met de epilepsie en bijkomende beperkingen van de cliënten. Iedere cliënt heeft een eigen zit/slaapkamer, een badkamer en toilet. Naar behoefte kan hij of zij gebruikmaken van verschillende ontmoetingsruimten of huiskamers.

De kosten die wij maken voor de zorg worden deels door de overheid betaald. De cliënt krijgt een zorgzwaartepakket (ZZP)<sup>2</sup> waarin staat beschreven welke zorg hij of zij toegewezen heeft gekregen. Deze zorg wordt betaald op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz).

Omdat de wet ingewikkeld is geschreven, heeft SEIN de brochure 'Waar hebt u recht op? Wlz-verstrekingen bij wonen binnen SEIN' gemaakt. In deze brochure leggen we uit waar de cliënt recht op heeft en waarvoor moet worden bijbetaald. Iedereen die bij SEIN komt wonen, ontvangt deze brochure. Ook de vertegenwoordiger krijgt er een.

1. Stichting Budgetbeheer en Bewindvoering (SBB) is een zelfstandige stichting zonder winstoogmerk. De SBB beheert de financiën van mensen die hun financiële belangen niet langer zelf kunnen of willen regelen.

2. In het zorgzwaartepakket (ZZP) van de cliënt staat op hoeveel zorguren per week en dagdelen dagbesteding een cliënt recht heeft. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt onafhankelijk het recht op zorg en het bijbehorende zorgzwaartepakket.



## 7. Zelfbepaling:

Zelfbepaling betekent dat cliënten het recht hebben eigen keuzes te maken en hun leven in te vullen op hun eigen persoonlijke wijze, binnen de grenzen van wat maatschappelijk aanvaardbaar is. Het is belangrijk dat de cliënt weet wat zijn of haar keuzemogelijkheden zijn, beseft dat keuzevrijheid bestaat en dat hij of zij kan rekenen op ondersteuning bij het invullen van de gemaakte keuze.

Wij proberen zoveel mogelijk de wensen van de cliënt mogelijk te maken. Vanzelfsprekend moeten wij (cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers) daarbij rekening houden met wet- en regelgeving, de professionele mening van SEIN-medewerkers en de financiële kaders en grenzen van de Wlz. Vanwege gevaar voor de cliënt zelf of voor anderen kunnen wij vanuit professioneel oogpunt soms niet aan zijn of haar wens voldoen. Uiteraard zullen wij dit met de betreffende cliënt en vertegenwoordiger bespreken.

## 8. Belangen:

Wij helpen de cliënt zo goed mogelijk op te komen voor:

- zijn/haar rechten (zoals stemrecht);
- plichten als burger en rechten als cliënt (zoals het recht om te klagen);
- privacy;
- kwaliteit van zorg;
- eigen levensovertuiging.

Cliënten van SEIN en hun vertegenwoordiger kunnen meepraten over de gang van zaken binnen SEIN en daar invloed op uitoefenen. Deze medezeggenschap is geregeld in de bewonerscommissies en de cliëntenraad. Kijk voor meer informatie op [www.sein.nl/meepraten](http://www.sein.nl/meepraten).

Met vragen of opmerkingen kan de cliënt of ouder/vertegenwoordiger terecht bij de manager van de woning. Voor klachten bij de manager en/of de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via telefoonnummer: 06 - 46 37 31 47 of e-mail [i.devreede@hetlsr.nl](mailto:i.devreede@hetlsr.nl).



## 4. Randvoorwaarden

### *SEIN en haar medewerkers voldoen aan vier randvoorwaarden*

In het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zijn vier randvoorwaarden beschreven waar goede zorg aan moet voldoen:

- zorgafspraken en ondersteuningsplan;
- cliëntveiligheid (fysieke veiligheid, sociale en emotionele veiligheid);
- kwaliteit van medewerkers en organisatie;
- samenhang in zorg en ondersteuning.

De bovengenoemde thema's komen terug in het individuele ondersteuningsplan.

#### **A. Zorgafspraken en ondersteuningsplan**

Voor iedere cliënt wordt een individueel ondersteunings- en/of activiteitenplan gemaakt, dat aansluit op de ondersteuningsvragen. Hierin staat beschreven wat de doelen van de cliënt zijn. Het plan wordt in samenwerking met de cliënt – en/of de wettelijke vertegenwoordiger - opgesteld. Ook de coördinator IOP, arts, psycholoog/orthopedagoog, begeleiders en andere betrokken medewerkers leveren een bijdrage aan het plan en de doelen.

#### **B. Cliëntveiligheid: fysieke veiligheid, sociale en emotionele veiligheid**

De algemeen geldende veiligheidsaspecten en maatregelen zijn vastgelegd in richtlijnen en noodplannen. Dit zijn maatregelen op het gebied van bijvoorbeeld medicatie, het gebruik van medische hulpmiddelen, brandveiligheid, communicatie, fouten en (bijna)ongelukken, klachten en seksueel misbruik. Daarbij nemen de vrijheidsbeperkende maatregelen een bijzondere plek in.

Veiligheid betekent ook dat de cliënten zich geborgen voelen en dat de communicatie tussen hen en de medewerkers prettig verloopt.



SEIN zorgt ervoor dat de veiligheid goed is geborgd. Wij realiseren ons dat de epilepsie, ondanks alle veiligheidsmaatregelen op medisch en ondersteuningsgebied, levensbedreigend kan zijn. Ook over dit moeilijke onderwerp gaan wij met de cliënten en hun vertegenwoordigers in gesprek.

### **C. Kwaliteit van medewerkers en organisatie**

Onze medewerkers zijn deskundig in het bieden van de gevraagde ondersteuning aan cliënten met epilepsie. Ze hebben de vereiste kwalificaties en zijn in staat om de afspraken die in het ondersteuningsplan zijn vastgelegd, op de juiste manier uit te voeren. SEIN schept de voorwaarden om de signalen en behoeften van individuele cliënten tijdig en juist te interpreteren en op een liefdevolle, professionele wijze met hen om te gaan. Medewerkers worden ondersteund door middel van (bij)scholing op tal van inhoudelijke en organisatorische gebieden en bovenal op epilepsie-expertise. Hiermee scheppen we een gezond arbeids- en samenwerkingsklimaat. Dit is een belangrijke randvoorwaarde voor de kwaliteit van de zorg en ondersteuning.

### **D. Samenhang in zorg en ondersteuning**

Bij samenhang in zorg en ondersteuning gaat het om:

1. Goede overdracht van gegevens tussen de verschillende partijen die bij de cliënt betrokken zijn. Bijvoorbeeld bij uitwisseling tussen teamleden, tussen Woonzorg en Dagbesteding/school of tussen het team van de woning en mensen van binnen of buiten de organisatie. Dit geldt ook voor overdracht van gegevens als de cliënt naar een andere locatie of een andere zorgaanbieder/ziekenhuis gaat.
2. De cliënten ontvangen de dagelijkse ondersteuning zo veel mogelijk vanuit een kleine kring van vertrouwde medewerkers. Ons personeelsbeleid is gericht op het binden van medewerkers aan SEIN. Het beheersen van verzuim en verloop zijn belangrijk voor de continuïteit van de zorg en ondersteuning.



## 5. Ondersteuningswijze

Een respectvolle bejegening en houding is de basis van de ondersteuning aan de cliënten. Hierbij sluiten we altijd aan bij de draagkracht van de cliënt. Wat kan en wat wil de cliënt, wat zijn de mogelijkheden en onmogelijkheden in de ondersteuning?

In onze werkwijze gebruiken wij Gentle Teaching, Competentievergrotend werken en Totale communicatie. Uitgangspunten zijn:

- De relatie tussen de cliënt en de begeleider is de basis voor de ontwikkeling van de cliënt.
- Mensen leren meer wanneer zij horen wat zij goed doen, dan wanneer zij horen wat zij niet goed doen.
- Het uitgaan van de mogelijkheden van de cliënt.
- Stapsgewijs werken aan het realiseren van haalbare doelen.

Gentle Teaching is een basishouding voor de medewerkers van SEIN. Het is gericht op de relatie die de medewerker met de cliënt aangaat. Alleen vanuit een gelijkwaardige relatie kun je een ander helpen zich te ontwikkelen. Ieder mens verlangt ernaar om zich veilig, geliefd en verbonden te voelen en zich liefdevol te kunnen uiten. Ook voor mensen met een beperking is dit een basisvoorwaarde om zich optimaal te kunnen ontwikkelen.

Vanuit deze veilige en betrokken situatie kan de begeleider de cliënt goed ondersteunen. De begeleider stelt zich positief en stimulerend op.



Competentievergroterend werken is gericht op het vergroten van de vaardigheden van de cliënt en het verminderen van onbegrepen gedrag. Competent zijn betekent dat iemand beschikt over voldoende vaardigheden om zijn of haar taken te vervullen.

Mensen met een beperking hebben vaak te weinig vaardigheden of te zware taken. Sommigen hebben echter te lichte taken, gezien hun vaardigheden.

Het vergroten van competenties kan door: taken verlichten of juist verrijken, het beïnvloeden van omgevings- of individuele factoren en vaardigheden versterken en uitbreiden.

Totale communicatie betekent dat wij alle mogelijkheden gebruiken om zo goed mogelijk met de cliënt contact te maken en te communiceren. Dit doen wij door bewust gebruik te maken van alle communicatievormen. Denk hierbij aan gesproken en geschreven taal, maar ook aan gebarentaal, foto's, pictogrammen, tekeningen, voorwerpen, houding, mimiek en klanken. Vaak gebruiken we meerdere communicatievormen tegelijkertijd. En natuurlijk wordt de manier van communiceren altijd afgestemd op de individuele cliënt.



## 6. De Driehoek

Bij Lang Verblijf onderkennen we dat de relatie tussen cliënt en ouder/vertegenwoordiger meestal de belangrijkste relatie is. Een cliënt heeft een levenslange band met zijn familie. Vanaf het moment van opname komen daar tijdelijke verbintenissen bij: bijvoorbeeld de verbintenis met de neuroloog en de groepsleiders. Zo ontstaat een samenspel van cliënt, familie en medewerker. In De Driehoek 'cliënt-ouder/vertegenwoordiger-medewerker' staat de cliënt in de top. Familie en medewerker vormen de basis onder de cliënt. De medewerker investeert niet alleen in de relatie met de cliënt maar óók in die met de familie. In beide gevallen is het belangrijk dat de medewerker vertrouwd is. Ook is het essentieel dat de betrokkenen de positie van de ander in De Driehoek erkennen. Een medewerker neemt niet de positie in van het familielid, het familielid neemt niet de positie in van de medewerker. De cliënt blijft bovenaan staan, in de toppositie. Alles draait immers om de cliënt.

### **Zoon**

“Eindelijk waren wij er. Mama was de hele dag al nerveus en vervelend. Ik liep voor mama uit en gooide de deur open: daar stond een nieuwe mevrouw die naar ons toekwam en zei hoe ze heette - grappige naam - dus hier ga ik wonen. Mama, je moet nog wel even blijven, maar straks mag je weggaan!”

*geef de  
ander erkenning*

*werk aan vertrouwen*

*blijf op je plek in De Driehoek*

### **Moeder**

“Zij had erg met ons te doen, omdat wij zo lang in de file hadden gestaan. Ik schaamde me, op de eerste dag al te laat komen. Het lijkt alsof ik de medewerkster al veel langer ken. Ik denk dat er een goede klik is tussen haar en mijn zoon, zij voelt hem heel goed aan. Ah, nu gaan wij kijken waar hij gaat wonen.”

### **Medewerkster**

“Het is altijd weer spannend als er een nieuwe cliënt komt. Hij kwam druk bewegend de afdeling binnen gehuppeld, zijn moeder vlak achter hem aan. Ik liep snel naar hen toe, stelde mij voor en wuifde de verontschuldigen van de hand voor het veel later dan gepland aankomen op de afdeling. Moeder kijkt me opgelucht aan. Kom, dan laat ik jullie de afdeling zien.”

**Samen doen wij dat!**

SEIN

Telefoonnr : 023 – 558 8000

Fax : 023 – 558 8009

email : [info@sein.nl](mailto:info@sein.nl)

internet: [www.sein.nl/woonzorg](http://www.sein.nl/woonzorg)

*Productie: afdeling Communicatie. Vormgeving: Liscom. Fotografie: archief SEIN. Versie: 2*



**NIAZ**<sup>®</sup>  
Nederlands Instituut voor  
Accreditatie in de Zorg