

DRIVE check



Een checklist bejegening, als het om hulpmiddelen gaat. Voor professionals bij gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren, zorgverleners, UWV en leveranciers.

Wat is de Drivecheck?

De Drivecheck is een checklist met aandachtspunten op het gebied van bejegening. De checklist is bruikbaar in alle fasen van het proces rondom hulpmiddelen, van aanvraag tot toekenning/afwijzing en van onderhoud tot reparatie. Iedere letter van DRIVE staat voor een invalshoek (doelgericht, respectvol, inlevend, vindingrijk en effectief). Onder iedere invalshoek staat een aantal keuzes en acties die belangrijk zijn in het omgaan met elkaar.

‘Je voelt pas de urgentie als je de goede vragen stelt.’



Aanleiding

Er is een hulpmiddelen verbeteragenda, met vertegenwoordiging uit alle aanbiedende partijen plus ervaringsdeskundigen en hun belangenorganisaties. Gezamenlijk hebben die partijen een normenkader vastgesteld. Vanuit de verbeteragenda zijn een aantal convenanten en wegwijzers ontstaan.

Kaders en ruimte

Convenanten en wegwijzers vormen de kaders die professionele mensen helpen om te komen tot de beste oplossing voor mensen die een hulpmiddel (willen) hebben. Goede richtlijnen brengen structuur en duidelijkheid in de diverse regelingen en processen. Ze stroomlijnen de verwachtingen en bieden houvast bij meningsverschillen over noodzaak, aanpak en oplossing.

Kaders zijn noodzakelijk, maar daarbij is het belangrijk dat mensen daarbinnen de ruimte hebben en nemen om steeds opnieuw op zoek te gaan naar wat hier en nu de juiste beslissing is voor deze persoon, met deze vraag, in deze context. De Drivecheck ondersteunt daarbij. Convenanten, wegwijzers en kaders zijn mooi, maar als je elkaar niet verstaat of begrijpt, zijn al die instrumenten lege hulzen.

‘De consulent bedacht een oplossing voor mij. Ik had het zo fijn gevonden als ze mij had gevraagd welke oplossing voor mij werkt.’

Uitgangspunt

Alles draait om de gestelde hulpvraag. De uitgangspunten hierbij zijn de menselijke maat en werken vanuit de bedoeling. Regels, systemen, geld en juridische argumenten helpen bij het zoeken naar de juiste oplossing, door de vraag te toetsen aan de bedoeling achter de wet. Zij mogen het uitgangspunt dat de menselijke maat regeert, nooit vervangen. Dit is het fundament voor de verandering die nodig is. Als iedereen in de keten zich hier bewust van is, wordt de Drivecheck een concreet hulpmiddel om het handelen hierop te baseren.

Gebruik de Drivecheck

Door stil te staan bij de context van de hulpvraag maak je het hele proces rondom hulpmiddelen sneller, soepeler en effectiever. De checklist helpt bij bewustwording, je krijgt begrip voor elkaars werkelijkheid. Ook geeft hij handvatten om met elkaar in gesprek te blijven. En dat is de beste basis om tot de best mogelijke oplossing te komen. De Drivecheck helpt je om een gesprek met een cliënt, collega, ketenpartner, voor te bereiden, te voeren of te evalueren. Daardoor verklein je de kans dat jij en je gesprekspartner langs elkaar heen praten of vastlopen in een discussie over standpunten. Je houdt de focus op de onderliggende vraag en bent samen beter in staat om te onderzoeken waar de juiste oplossing aan moet voldoen.

De Drivecheck houdt je bij de les om de diverse invalshoeken naast elkaar op tafel te krijgen, voordat je al in de oordeelsvorming en besluitvorming schiet. Deze schijnbare vertraging betaalt zich dubbel terug. Het proces verloopt sneller en soepeler omdat er meer wederzijds begrip ontstaat. Zeker als ieder zijn eigen DRIVE inzet om tot de juiste oplossing te komen.

De Drivecheck kan ook inspiratie zijn bij het kiezen van een thema voor intervisie of leerpunten voor opleiding en training. Of hij kan jou en je collega's op het spoor zetten van een eigen checklist.

'Ik heb een onzichtbare beperking. Dat betekent niet dat deze er niet is of mij niet beperkt. De ene dag kan ik meer dan de andere.'

Samen werken, samen leren

De checklist is opgesteld in overleg met een aantal mensen vanuit zoveel mogelijk verschillende invalshoeken. Hij is nooit af. De tekst kan nog scherper worden geformuleerd. Maar we hoeven niet te wachten met hem toe te passen tot hij klaar is. Zoals hij nu is, kan hij al worden gebruikt. En aanscherpingen zijn welkom, die worden in een nieuwe versie verwerkt.

'Tijdens het huisbezoek liep ze rond. Toch vraagt ze een rolstoel aan.'

Workshop

Heb je behoefte aan verdieping? Dan is de workshop 'Werken met de Drivecheck' die we organiseren iets voor jou! Mail naar margriet@argentaconsult.nl voor meer informatie over de workshop of als je iets anders wilt vragen of melden.

'Ik heb ontzettend mijn best gedaan om binnen de wettelijke kaders het beste voor de cliënt te bedenken. Toch liep het gesprek erg stroef.'

Heb de app op zak

Voor handig gebruik op elk moment is er de app. Je kunt hem op je telefoon of tablet tevoorschijn halen waar je ook bent. Download de app of de papieren checklist op www.drivecheck.nl

