DRIVE check

Checklist bejegening als het om een hulpmiddel gaat.

**Suggesties voor gebruik**:

**T**er voorbereiding en evaluatie van contactmoment met de cliënt.

**T**ijdens gesprek met de cliënt.

**I**n collegiale overleggen over uitvoering van de wet in de dagelijkse praktijk.

**T**ijdens afstemming met partijen over de te verstrekken hulpmiddelen.

**B**ij afspraken met ketenpartners over klantgerichte samenwerking.

**B**ij het kiezen van thema voor intervisie met collega’s.

**T**er vaststelling van leerpunten voor opleiding of training.

# Doelgericht: ga samen op zoek naar een oplossing.

[ ]  Houd in het hele traject het vinden van een oplossing die werkt voor deze cliënt centraal.

[ ]  Benader het vraagstuk vanuit mogelijkheden.

[ ]  Zoek samen met de cliënt naar de beste praktische oplossing voor de toekomst en die de participatie bevordert.

[ ]  Zoek ook samen uit hoe een oplossing van deze vraag waarde toevoegt aan het leven van de cliënt en zijn naasten.

[ ]  Blijf niet steken in standpunten, richt je op de onderliggende belangen.

[ ]  Leid welles-nietes of andere discussies weer terug naar het doel waar het nu om gaat.

# Respectvol: Neem de cliënt en zijn naasten met hun hulpvraag serieus.

[ ]  Laat in je gedrag en woorden merken dat je de cliënt en zijn naasten serieus neemt.

[ ]  Ga uit van het vertrouwen dat de cliënt met een legitieme reden om ondersteuning vraagt.

[ ]  Luister zonder vooroordeel, vermijd suggestieve vragen.

[ ]  Schep geen valse verwachtingen.

[ ]  Vertaal juridisch, financieel of technisch vakjargon in begrijpelijke taal naar de specifieke situatie van de cliënt. Schakel, als nodig, iemand met kennis van zaken in.

# Inlevend. Stap in de wereld van de cliënt en zijn naasten.

[ ]  Heb oog voor de leefwereld van de cliënt en zijn omgeving.

[ ]  Realiseer je dat deze mensen hun verhaal heel vaak tot in detail moeten vertellen.

[ ]  Verdiep je in de aandoening die in deze hulpvraag een rol speelt. Daarmee vermijd je pijnlijke vragen waarop je het antwoord ook zelf had kunnen vinden.

[ ]  Probeer te begrijpen hoe het dagelijkse leven van de cliënt en zijn naasten er uit ziet met en zonder dit hulpmiddel.

[ ]  Vraag je af wat de oplossing voor jou zou betekenen als jij in die situatie zat.

# Vindingrijk. Zoek creatief naar de beste oplossing.

[ ]  Benut alle ruimte in de wet en de financiële uitwerking daarvan om maatwerk en kwaliteit te leveren.

[ ]  Benader de situatie vanuit verschillende gezichtspunten, voordat je over concrete oplossingen gaat nadenken.

[ ]  Vraag als jouw aangeboden oplossing niet goed wordt ontvangen, belangstellend door naar het hoe en waarom van het bezwaar.

[ ]  Onderzoek met elkaar of jullie een oplossing kunnen vinden die eerst niet zichtbaar was.

[ ]  Maak gebruik van deskundigheid van andere professionals. In je eigen netwerk, maar ook in dat van de cliënt of iemand in diens omgeving.

[ ]  Houd je kennis en vaardigheden op orde. Leer met en van elkaar.

# Effectief. Hou de vaart in het proces.

[ ]  Geef duidelijke uitleg over de voortgang en feitelijke informatie over het waarom van genomen beslissingen.

[ ]  Geef aan op welke termijn je weer contact zult opnemen en houd je aan die afspraak, ook als je inhoudelijk geen nieuws hebt.

[ ]  Reageer snel op een mail of telefoontje.

[ ]  Houd bij het maken van een afspraak rekening met de agenda van de (naaste van) de cliënt.

[ ]  Houd wachttijden zo kort mogelijk.

[ ]  Doe met ketenpartners in een zo vroeg mogelijk stadium aan zorgvuldige overdracht.

[ ]  Los, waar nodig met professionele ondersteuning, meningsverschillen op met ketenpartners, zet de cliënt niet in de wacht tot jullie er uit zijn.