



ZAKBOEKJE RAPPORTEREN



Dit zakboekje bevat afspraken, richtlijnen, tips en inspiratie voor het schrijven van een goede rapportage. Heb je tips of ideeën hoe we nóg beter kunnen rapporteren, bespreek dit dan met je collega's en/of leidinggevende.

AFSPRAKEN

Bij WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) hebben we met elkaar een aantal afspraken gemaakt over rapporteren:

- Rapporteer dagelijks én bij iedere bijzondere gebeurtenis op basis van het zorgleefplan;
- Eerst informeren, dan rapporteren. Zorg dat er bij bijzondere gebeurtenissen eerst contact is geweest met de familie vóór je rapporteert in het dossier. Lukt dit niet, geef dan in je rapportage aan waarom je niet eerst hebt kunnen informeren;
- Rapporteer zélf over je bevindingen bij de cliënt;
- Extramuraal: rapporteer in de U-vorm.
Intramuraal: aanspreekvorm wordt per locatie bepaald;
- Rapporteer, voor zover het passend is, volgens de SOAP (of SOEP)-methode.

SOAP (OF SOEP)-METHODE

Door gebeurtenissen zoveel mogelijk volgens de SOAP (of SOEP)-methode* te beschrijven zorgen we voor eenduidigheid en kwaliteit in onze rapportages. Houd in gedachten dat SOAP/ SOEP een handvat biedt, maar niet dwingend is. Laat gerust letters leeg, als je rapportage maar duidelijk is.

- Subjectief:** Informatie afkomstig van de cliënt zelf: Wat zegt de cliënt over zijn/haar eigen belevingen (of wat zegt familie)?
- Objectief:** Directe observatie van de situatie door jou: het gedrag van de cliënt zoals jij dit waarneemt.
- Analyse/ Conclusie** getrokken uit subjectieve (S) en objectieve (O)
- Evaluatie:** gegevens die je hebt verzameld: wat denk je dat er aan de hand is?
- Plan:** Plan dat is uitgevoerd of uitgevoerd moet worden: wat ga je doen? Wat is de reactie van de cliënt hierop? Hoe moet er verder gehandeld worden?

* Bij extramuraal en een aantal disciplines wordt de SOEP-methode gebruikt, die overeenkomt met de SOAP-methode. Het verschil zit in de A van Analyse die bij de SOEP-methode de E van Evaluatie is.

VOORBEELD RAPPORTAGE VOLGENS SOAP/SOEP:

- S:** Mevrouw vertelt me dat haar vinger tussen de deur heeft gezeten
- O:** De vinger van mevrouw is dik en blauw, paars verkleurd
- A/E:** Vermoedelijk heeft mevrouw met haar vinger tussen de deur gezeten, zij heeft pijnklachten
- P:** Ik heb mevrouw gerustgesteld en haar vinger onder de kraan laten houden. Dokter gebeld voor overleg. Hij komt vanmiddag naar de vinger kijken.

TIPS VOOR EEN GOEDE RAPPORTAGE

- Rapporteer volgens SOAP/SOEP waar dat kan en nodig is: niet iedere gebeurtenis moet uitgeschreven worden volgens SOAP/SOEP;
- Schrijf respectvol over de cliënt en zijn/haar naaste(n);
- Vermeld wat je hebt afgesproken met de cliënt en/of naaste(n);
- Beschrijf alleen feiten en geef niet je eigen mening. Wil je toch je mening geven, geef dan duidelijk aan dat het om jouw mening gaat;
- Heeft een situatie je aangegrepen of ben je nog emotioneel over een situatie, wacht dan even met rapporteren of spreek een collega, zodat je wat later objectief kunt rapporteren;
- Trek geen conclusie/stel geen diagnose als je daartoe niet bevoegd bent;
- Reageer op eerdere rapportages of op Tussentijdse Wijzigingen;
- Gebruik geen afkortingen die niet gangbaar zijn in de Nederlandse taal en vermijd vaktaal. Schrijf zodat iedereen het kan begrijpen;
- Let op taal-, schrijf en typefouten. De automatische correctie kan onbedoeld voor vreemde zinnen zorgen. Vraag eventueel of een collega meeleest ter controle;
- Schrijf kort, krachtig en volledig zodat navraag niet nodig is;
- Verwijs waar het kan naar het Zorgleefplan.

Op de volgende pagina's staat een aantal praktijkvoorbeelden van rapportages uitgewerkt volgens de SOAP (of SOEP) - methode. Ze zijn bedoeld ter inspiratie en dienen als stimulans om het gesprek met elkaar aan te gaan op de werkvloer.

1. Mevrouw moest vaak naar het toilet.

"Vaak" is niet objectief.



Mevrouw vertelde dat zij steeds moet plassen.



Mevrouw ging tijdens de dagdienst zes keer naar het toilet.



Normaal gaat mevrouw twee keer per dienst naar het toilet.



In overleg met arts urine opvangen en eerste contactpersoon bellen.

2. Meneer is erg zwaar aan het worden in de zorg.

“Zwaar” heeft meerdere betekenissen; is meneer flink aangekomen of is de zorgvraag groter dan voorheen?



Meneer riep tijdens de zorg “laat mij met rust”.



Meneer duwde tijdens de verzorging mijn handen steeds weg.



Meneer was moeilijk te helpen en daardoor duurde de verzorging langer.



Observeren hoe de verzorging morgen gaat en rapporteren.

3. Mevrouw gaat te weinig naar haar familie toe.

Hier wordt een waardeoordeel uitgesproken en is niet objectief.



Mevrouw komt naar mij toe en zegt dat zij haar familie mist.



Familie komt 1x per maand op bezoek.



In de beleving van mevrouw is dit te weinig.



Bespreekbaar maken met familie. Ik zal de eerste contactpersoon bellen en dit bespreken.

4. Mevrouw is depressief.

Depressief is een diagnose, welke je als verzorgende/verpleegkundige niet mag stellen.



Mevrouw gaf aan niet deel te willen nemen aan activiteiten vandaag. Mevrouw wil ook niet uit bed komen.



Mevrouw trekt de dekens over haar gezicht en stuurt mij de kamer uit.



Uit de rapportages blijkt dat mevrouw deze week vaker niet naar activiteiten wil en in bed blijft liggen.



Overleggen met arts/psycholoog.

5. De wond is verzorgd volgens afspraak.

Dit zegt niets over de wond zelf.



Wondverzorging



Het wondverband was verzadigd. Wond ziet rood met aan de linker kant wat geel beslag.



Wond beoordeeld (minder rood) en verzorgd.
Wond schoongemaakt en opnieuw verbonden volgens afspraak.



Wondbehandeling volgens plan blijven uitvoeren.

6. Meneer was erg onrustig.

Dit is niet concreet. Wat is onrustig in de situatie van meneer?



Meneer was onrustig vandaag.



Meneer liep veel heen en weer. Stond tijdens de maaltijd vijf keer op en riep hard "hallo" door de gang. Meneer kon niet gerustgesteld worden.



De onrust bij meneer was meer dan gisteren.



Morgen en de komende dagen meneer blijven observeren en hierover rapporteren. Indien na twee dagen geen vermindering, overleg met arts of psycholoog.

7. Meneer gaf aan zich niet lekker te voelen tijdens de ADL.

“Niet lekker” is niet concreet. Er is geen vervolgactie opgeschreven. ADL is een afkorting die niet gangbaar is binnen de Nederlandse taal.



Tijdens de verzorging zei meneer dat hij misselijk was.



Meneer werd tijdens de verzorging wit in het gezicht en werd wat stil. Bij het overeind gaan zitten draaide de heer met zijn ogen.



Controles gedaan. Bloeddruk en hartslag hoger dan normaal (zie metingen).



Arts gebeld. De arts komt voor 10.00 uur bij meneer langs. Meneer in overleg in bed laten liggen.

8. De dochter van mevrouw wil niet meer gebeld worden voor onzinnige dingen. Ze schrikt als de telefoon gaat en denkt dat er iets ergs aan de hand is.

Het is niet duidelijk wat 'onzinnige dingen' zijn. Deze formulering wekt daarnaast de indruk dat de dochter niet serieus genomen wordt.



Dochter gaf aan dat zij te veel gebeld wordt en zegt dat ze hier last van heeft.



Ik heb dochter gebeld om een afspraak rondom de verzorging van mevrouw na te gaan.



Er is onduidelijkheid ontstaan rond de verzorging van mevrouw en de afspraken die gemaakt zijn met haar dochter.



Afspraken uit het zorgleefplan en de verzorgingskaart nakomen. Bij onduidelijkheid over afspraken neemt woonzorgbegeleider senior contact op met dochter en worden de afspraken zo nodig aangepast.

9. g.b.

Wat betekent deze afkorting? Geen Benen, Geen Belangstelling, Grote Broek, Grote Boodschap, Geen Bijzonderheden?

g.b. is geen gangbare afkorting in de Nederlandse taal. Probeer, ook als er geen bijzonderheden te vermelden zijn, te rapporteren over de gebeurtenissen van de dag, de verzorging, ... Het mag natuurlijk ook een leuk moment of gebeurtenis zijn!

10. Mevrouw heeft van mevrouw Jansen een klap gekregen. Die twee maken altijd ruzie met elkaar.

Noem geen namen. Schrijf over een "medebewoner".



Mevrouw loopt huilend door de gang, loopt meer achter de zorg aan.



Mevrouw heeft een blauwe plek op haar arm en zij heeft een rode wang.



Mogelijk is mevrouw geslagen door een medebewoonster, ze heeft wel vaker woordenwisselingen met een medebewoonster.



Mevrouw en medebewoonster voorlopig niet naast elkaar aan tafel zetten en kijken of dit helpt; voorval bespreken met arts en psycholoog tijdens visite. Familie is ingelicht.

11. Oefening: Hoe zou jij deze situaties rapporteren volgens de SOAP (of SOEP)-methode?

- Mevrouw verliest gewicht. Ik heb haar daarom haar lievelingseten gegeven.
- Vervoer naar het ziekenhuis is geregeld.
- Meneer was erg seksistisch aanwezig.
- De huid van meneer ziet er een stuk beter uit.
- Meneer van Polanenhof roept dat hij aan jouw billen wil voelen.

12. Neem een rapportage of casus uit je eigen dagelijkse praktijk en bespreek deze met je collega's, bijvoorbeeld tijdens een (team)overleg.

Copyright © 2016 WZH Stafbureau, Den Haag

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.



Dit is een uitgave van
WoonZorgcentra Haaglanden

INTERNET: www.wzh.nl

E-MAIL: wzhclientportaal@wzh.nl

Volg WZH ook via:

