

De ParticipatieKliniek zet zorgprofessionals in beweging

ERVAREND LEREN IN DE ZORG WERKT

In ieder zorgbeleid staat de cliënt centraal. Maar wat betekent het? Hoe kijken zorgprofessionals naar hun vak wanneer ze hebben ervaren hoe het is om zelf cliënt te zijn? In De ParticipatieKliniek maken verzorgenden en verpleegkundigen uit de ouderenzorg het mee.

Tekst Jos Bus, Arjella van Scheppingen, Stef Verhoeven Fotografie Mascha Hendriks



De langdurige ouderenzorg staat al jaren volop in de belangstelling. En meestal niet positief: bezuinigingen, verpleeghuizen op zwarte lijsten van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, acties van

bekende Nederlanders om de gebrekkige zorg van hun ouders aan de kaak te stellen. Uit de maatschappelijke discussie over de ouderenzorg blijkt dat we als maatschappij goede zorg voor onze ouderen uiterst belangrijk vinden.

Tegelijkertijd ervaren de verzorgenden en verpleegkundigen uit de ouderenzorg publiekelijk doorgaans weinig waardering voor hun werk. Daarom is beroepsvereniging V&VN - Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland – De ParticipatieKliniek gestart: een initiatief om de binnenkant van de ouderenzorg in de schijnwerpers te zetten door die zorg te beschouwen door de ogen en monden van toegewijde en gepassioneerde professionals. Door de zorg te voeden vanuit het vakmanschap en de trots van degenen die meer zijn dan anonieme handen aan het bed. Samen met Stichting Zorgveilig.nl en communicatiebureau Arboriginals en met financiering van VWS is het concept bedacht, ontwikkeld en in uitvoering.

De beweging

De ParticipatieKliniek is een beweging in wording, een podium waar verpleegkundigen en verzorgenden uit ouderenzorg elkaar stimuleren in hun professionaliteit en beroepstrots. Een beweging is een sociaal veranderingsproces. Het draait daarin om 'community building', om het opbouwen en uitbreiden van een groep gelijkgestemde, gemotiveerde mensen. Dat vraagt om een collectief leer- en ontwikkelproces dat je niet geheel kunt sturen maar wél impulsen kunt geven. De impulsen die worden ingezet om de beweging te voeden, zijn in De ParticipatieKliniek opgebouwd en gefaseerd volgens Theory U met een 24-uurs belevings- en leerevent, een landelijke - online en live - campagne en sessies binnen zorginstellingen om ervaringen te delen, te verspreiden en te borgen (ParticipatieClinics).

Ervarend leren

Hoe zou de bejaarde versie van jezelf willen leven en wonen? Wat voor zorg gun je jezelf? Hoe voelt het om oud, beperkt en cliënt in de ouderenzorg te zijn? Hoe zou je je eigen wensen en dromen morgen in praktijk kunnen brengen? Dat ontdekken zorgprofessionals tijdens een etmaal durend verblijf in De ParticipatieKliniek. Het is een actieve, theatrale, prikkelende en uitdagende manier om nieuwe wegen te ontdekken van jezelf, je team en de zorg.

Het 24-uurs event vindt plaats in een - tot recent half leegstaande - zorginstelling in het Brabantse stadje Megen, nabij Oss. De zorginstelling is heropenend en omgedoopt tot 'hersteloord voor beroepstrots en vertrouwen'.

Van september 2016 tot en met afgelopen januari vonden er vijftien events plaats. Per keer werden 45 verzorgenden en verpleegkundigen uit één zorgorganisatie 'opgenomen'. Later dit jaar volgen er meerdere events.

In het eerste gedeelte van het programma ervaren de deelnemers hoe is het om oud, beperkt en afhankelijk te zijn. In het tweede gedeelte reflecteren ze op die ervaring en op de betekenis ervan voor de invulling van hun eigen werk.

Werkt het?

De ParticipatieKliniek heeft als motto en tot doel 'blikken te kantelen en de zorg te bewegen'. Het leerevent is vooral gericht op het eerste deel: het kantelen van blikken. De campagne en de organisatie-interventies zijn meer gericht op het bewegen van de zorg. In opdracht van VWS en V&VN onderzocht dr. Arjella van Scheppingen in hoeverre de gestelde doelen zijn ingelost. Passend bij de beperkte omvang en duur van de pilotperiode (het eerste half jaar) lag de nadruk in het onderzoek op het 24-uurs leerevent.

Effecten

In totaal namen 619 verzorgenden en verpleegkundigen deel aan het 24-uurs event. Zij zijn werkzaam in 17 zorginstellingen, beslaan diverse leeftijdscategorieën en jaren dienstverband in de zorg. De meerderheid (85%) koos er zelf voor om naar het event te komen (zij zijn niet gestuurd door de organisatie) en vrijwel iedereen (98%) is intrinsiek gemotiveerd om in de zorg te werken. Het event wordt goed gewaardeerd (8,6 gemiddeld; verpleegkundigen: 8,8; verzorgenden: 8,5).

Doet het leerevent wat het beoogt te doen? Uit de analyses blijkt dat De ParticipatieKliniek voor vrijwel iedereen leidt tot nieuwe inzichten en in grote mate aanzet tot een andere manier van (samen)werken. Verdeeld over de drie fasen in het 24-uurs event als volgt:

- *Samen Zien* (ervaren hoe het is om oud en zorgafhankelijk te zijn) leidt voor 97% van de deelnemers tot nieuwe inzichten, vooral wat de echte zorgbehoeften zijn van cliënten en hoe daarnaar te handelen. Deze fase zet

+++

ERVARING UIT DE PRAKTIJK

Lucie Hoenselaar (54) is verzorgende bij BrabantZorg

"Ik werk al 35 jaar in de zorg, maar mijn ogen zijn weer even geopend. De onmacht die ik als cliënt heb ervaren in De ParticipatieKliniek heeft ervoor gezorgd dat ik op mijn werk weer wat alerter ben. Af en toe moet je even pas op de plaats houden. Stilstaan en tijd nemen voor de cliënt. Neem niet alles als vanzelfsprekend aan: met luisteren naar elkaar kom je verder. Dit zou ik ook willen meegeven aan collega's. Het is zo makkelijk voor ons om vast te houden aan vaste gewoonten. Doe het eens een keer anders: dat houdt je scherp en zal je gegarandeerd wat opleveren."

'DE ONMACHT DIE IK ALS CLIËNT ERVAARDE ZORGDE ERVOOR DAT IK OP MIJN WERK WEER WAT ALERTER BEN'

voor 95% van de deelnemers aan tot een andere manier van omgaan met cliënten, waarbij beter communiceren met cliënten en meer rust inbouwen de boventoon voeren.

- **Samen Delen** (als zorgprofessional kennis en ervaringen delen) leidt voor 87% tot inzichten, vooral over het vakgebied zelf, de complexiteit en waar dat wel/niet goed gaat. Het zet voor 84% aan tot een andere manier van (samen)werken, vooral biedt het handvatten om in gesprek te gaan over de manier van werken onderling en met diverse andere betrokkenen.
- **Samen Doen** (inzichten en ervaringen omzetten in haalbare verbeteracties) leidt voor 75% van de deelnemers tot nieuwe inzichten, vooral over hoe men gezamenlijk functioneert in het team en met anderen betrokkenen. Het zet 84% van de mensen aan tot het zelf aanbrengen van kleine impulsen om te komen tot een positieve werksfeer, prettige samenwerking en betere zorg.

Regressie-analyses tonen aan dat De ParticipatieKliniek bijdraagt aan ervaren Persoonlijk Leiderschap (inclusief de drie - op basis van Self-Determination Theory - onderscheiden basisbehoeften autonomie, competenties en verbondenheid) en ook aan ervaren Professionaliteit en Duurzame Inzetbaarheid. Hoewel de drie fasen Samen Zien, Samen Delen en Samen Doen ieder afzonderlijk bijdragen, blijkt het 24-uurs leerevent als geheel meer op te leveren dan de som van de afzonderlijke delen.

Conclusies

Op basis van het onderzoek is te concluderen dat De ParticipatieKliniek (het 24-uurs event in samenhang met de ParticipatieClinics en de campagne) een aanjager is voor de beoogde beweging naar ervaren Persoonlijk Leiderschap en Professionaliteit onder verzorgenden en verpleegkundigen. Deelnemers leren echt anders kijken naar hun vak en De ParticipatieKliniek zet ook aan tot een andere manier van

(samen)werken.

Wat verder opviel uit de onderzoeksdata:

- **Concrete acties.** De ParticipatieKliniek leidt vooral tot inzicht in wat de echte zorgbehoeften zijn van cliënten en hoe daarnaar te handelen (individueel en samen met anderen). Het leerevent zet aan tot andere manieren van (samen)werken, zoals meer rust inbouwen, het gesprek aangaan met andere betrokkenen over wat goede zorg is en het (zelf) doorvoeren van kleine veranderingen om te komen tot een positieve werksfeer, prettige samenwerking en betere zorg.
- **Groeiende complexiteit.** Meer nog dan werkdruk of de noodzaak tot meer handen aan het bed gingen de besproken dilemma's in deze (selecte) groep van verzorgenden en verpleegkundigen dus om de toenemende complexiteit van de zorg en de wijze waarop daar met een uitbreidende schil aan betrokkenen (ondermeer mantelzorgers) sturing op wordt gegeven binnen zorginstellingen.
- **Anders leren werkt.** De betreffende zorgprofessionals toonden zich erg bereid om hun rol te pakken in het veranderende speelveld. Ervaringsleren, het samen bespreken van effectieve werkwijzen en het zichtbaar maken en toepassen van concreet handelingsperspectief, blijkt goed aan te sluiten bij behoeften van de beroepsgroep. Deze manier van leren is een zinvolle aanvulling op kennisverspreiding via richtlijnen en protocollen.
- **Onderbenutting ervaring.** Ook blijkt dat de kennis en ervaring van verzorgenden en verpleegkundigen niet optimaal benut wordt om aan de veranderende zorgvragen tegemoet te komen. Dat gaat ten koste van de kwaliteit van de zorg. Gebruik van alle kennis en ervaring in de sector (dus ook die van verzorgenden en verpleegkundigen) zal nodig zijn om kwalitatief goede, eigentijdse zorg te bieden. Met - naar verwachting - meer duurzame oplossingen dan het (impliciete) appèl dat nu vaak wordt gedaan op de loyaliteit van verzorgenden en verpleegkundigen om zorgdilemma's of problemen met roosters op te lossen. +

Auteurs:

- Jos Bus - communicatiebureau Arboriginals
- Arjella van Scheppingen - zelfstandig onderzoeker / adviseur
- Stef Verhoeven – Stichting ZorgVeilig.nl