

Project WAVE

Het Vervolg

IN CONTEXT

Project WAVE heeft in 3 jaar veel inzichten en opbrengsten opgeleverd. Het vervolg van Project WAVE richt zich nu op begeleiders in de complexe zorg: Wat hebben zij nodig van andere professionals en betrokkenen, maar ook aan kennis & kunde om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen? Hoe kunnen we deze behoeftes en wensen samen onder woorden en ogen brengen en vervolgens ook samen agenderen en adresseren?

Wij willen de komende 3 jaar niet alleen met elkaar praten maar ook en vooral samen in actie komen. Daarom was het mooi om te zien hoe gevarieerd de achtergrond van de deelnemers op 2 november was. Naast betrokken begeleiders ook toekomstig begeleiders, docenten, Vilans, VGN, Klik en een outsider-onderzoeker.

Met de werksessie hebben we de eerste stap op de weg naar de stip(pen) op de horizon gezet. Om gericht met elkaar in gesprek te kunnen gaan, hebben we als vertrekpunt drie hoofdthema's geïntroduceerd (zie programmapunt 1). Deze in het achterhoofd houdend, zijn de deelnemers op 2 november in groepen met elkaar in gesprek gegaan over de volgende vragen:

- **Wat gaat goed in de complexe zorg?**
- **Wat kan beter in de complexe zorg?**
- **Welke verlangens zijn er voor verbeteringen in de complexe zorg?**

Alles wat in de groepen en later plenair ter sprake is gekomen, vinden jullie in dit verslag en zal de komende tijd het uitgangspunt zijn voor het gezamenlijke ontwikkelen en uitvoeren van acties.

PROGRAMMA WERKSESSIE

2 november 2023 (13:30 - 16:00 uur)

I. Drie hoofdthema's (introductie)

- 1) Wie is de mens achter de cliënt?
Vanessa Olivier Pijpers, hoofdonderzoeker Project WAVE
- 2) Totale samenwerking/communicatie
Nico Spee, Pb'er intensieve begeleidingsgroep en Leercoach moeilijk verstaanbaar gedrag.
- 3) Outsider blik: Het verhaal over zorgtaal
Gustaaf Bos, hoofdonderzoeker Project WAVE

II. Werksessie in 3 groepen en plenaire terugkoppeling

III. Slotwoord

I. Drie hoofdthema's (introdunctie)

Thema 1

Wie is de mens achter [het gedrag van] de cliënt?

(door Vanessa Olivier-Pijpers)

VRAAG

Elke dag worden cliënten in de complexe zorg begeleid en ondersteund door mensen die hart hebben voor hun vak. Dit kwam naar voren vanuit Project WAVE, ondanks de vele uitdagingen die het gedrag van de cliënten met zich meebrengt.

Hoe kijk jij naar dit gedrag? Wat zegt dit gedrag over de behoeften van de cliënt? Hoe goed ken jij de cliënt en de voorgeschiedenis? Hoeveel tijd heb je om het hier met elkaar over te hebben? Wat zou ondersteunend kunnen zijn om meer zicht te hebben op wie die cliënt is?

Belangrijk om hier zicht op te hebben en dit gesprek te blijven voeren met elkaar, maar hoe?

BELANGRIJK VOLGENS VANESSA

- De hoofdpersoon is meer dan alleen haar moeilijk verstaanbaar gedrag.
- De sensitiviteit in de omgang met de hoofdpersoon bij begeleiders erin houden
- Er zijn voor de hoofdpersoon.
- Je familie kleurt wie jij bent, als begeleider is het belangrijk om hier veel over te weten: over het verleden en heden en ook over persoonlijke voorkeuren en talenten van de hoofdpersoon.
- De hoofdpersoon van mythes ontdoen die alsmaar doorverteld worden en belemmerend werken.
- Ondanks tegenslagen met elkaar doorgaan en ook bij successen stilstaan: 'verstandig doormodderen'.



Thema 2

Totale samenwerking/communicatie

(door Nico Spee)

VRAAG

Vanuit Project WAVE werd duidelijk dat iedere betrokkene, (mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt net zo als de professionals op alle lagen binnen een organisatie) van groot belang is in het bieden van goede zorg. Niet afzonderlijk van elkaar maar juist met elkaar.

Dit is een grote uitdaging en hoe kun je als begeleider hier aandacht voor vragen en dit binnen een organisatie voor elkaar krijgen?

BELANGRIJK VOLGENS NICO

- It takes a village to raise child: In een casus het overzicht hebben welke mensen (en in welke soms wisselende combinaties) allemaal om een cliënt heen staan: ouders, sociaal netwerk, zorgorganisatie...
- Het levert heel veel op als begeleiders, gedragskundige & ouders reflecteren, zich kwetsbaar en nieuwsgierig naar elkaar opstellen, met elkaar praten en elkaar durven bevragen om tot mooie dingen voor de hoofdpersoon te komen.
- Geen focus op probleemgedrag en daarop hameren, maar focus op de mens en de positieve dingen die er gebeuren.
- Teams moeten divers zijn i.p.v. allemaal hetzelfde soort mensen.
- Groepsdynamieken en frustraties in teams in de gaten houden en er iets mee doen.

**STILSTAAN
BIJ JE
HANDELEN
IS
VOORUITGANG**

Loesje

Thema 3

Samenwerking vanuit outsidersblik?

(door Gustaaf Bos)

VRAAG

Hoe zorgen we ervoor dat we vanuit nieuwsgierige en open blik naar de behoeften en het gedrag van onze cliënten blijven kijken?

Kunnen we het wel van professionals vragen om dit dag in en dag uit te blijven doen - zeker met de huidige uitdagingen in de zorg?

Project WAVE heeft laten zien wat een onmisbare waarde een outsidersblik kan hebben voor de verbetering van de complexe zorg in brede zin. Hoe kunnen we elkaar ondersteunen vanuit de outsidersblik? Welke ideeën zouden hierbij passend en haalbaar zijn?

VOLGENS GUSTAAF BELANGRIJK: DE 'NORMALE' STEM IN DE ZORG

"Het gaat vrij snel dat je in de zorg besmet wordt door 'zorgtaal'. Dat viel mij meteen op toen ik in 2010 met mijn onderzoek in de zorg begon. Zelfs bewoners van wijken met zorglocaties nemen het jargon over als ze over 'hun burens' praten. Ik vroeg me af: krijg je ook automatisch een andere blik op de mensen als je met deze taal over hen praat?

In WAVE hebben we via de outsider-onderzoekers daarom geprobeerd een 'normale' stem in de casussen in te brengen, een 'niet-zorg' stem. Deze outsiders liepen lang mee en uiteindelijk ontkwamen ook zij er niet aan een beetje een onderdeel van de zorgwereld te worden – maar het viel op dat ze in de teams vaak een klik hadden met de meer verstilde stemmen, met de mensen die binnen het team wat meer op de achtergrond bleven.

Als je lang meeloopt, ben je ook in de gelegenheid om in te zoomen op een team. Dan merk je dat teams wel degelijk uit veel stemmen en veel verschillende blikken bestaan – maar dat je niet van



iedereen even veel hoort of ziet. Maar als je doorvraagt, kunnen hier juist mooie en onverwachte dingen uit voortkomen. Zo wilde de outsider-onderzoeker bij een casus graag dat de begeleiders allemaal een activiteit zouden bedenken met de hoofdpersoon. Een van de begeleidsters vond het moeilijk om iets te bedenken.

Toen het gesprek op crisissituaties kwam, vertelde ze dat ze in moeilijke situaties met haar kinderen thuis soms gewoon haar breiwerk ging pakken en even niets deed behalve er te zijn en te breien totdat de situatie tot rust kwam en er weer een gesprek of toenadering mogelijk werd. Het was nog nooit in haar opgekomen dit op haar werk met de hoofdpersoon te doen ('Ik ga toch niet op mijn werk zitten breien!?!'). Toen ze werd aangemoedigd het wél te doen, bleek het uitstekend te werken – voor haar en de hoofdpersoon.

Het is belangrijk om in de complexe zorg ruimte te maken voor dit soort 'normaal' handelen. Om begeleiders aan te moedigen en in staat te stellen om al hun kennis, intuïtie en ervaring te benutten, niet alleen kennis uit de protocollen en de overdracht."

II. Werksessie in 3 groepen en plenaire terugkoppeling

Cirkel van Verlangen m.b.t. de complexe zorg: wat gaat goed, wat zou beter moeten, welk verlangen hebben begeleiders individueel? En hoe komen we vervolgens tot gezamenlijke verlangens en eerste actieplannen?

a) Wat gaat er goed in de complexe zorg?

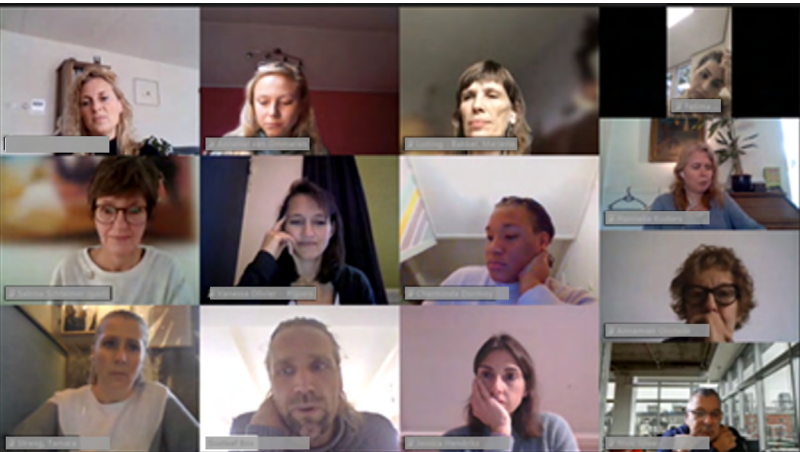
- Doorgaans heel betrokkene, deskundige en gemotiveerde mensen in het vak met hart voor de mens.
- Kennis en expertise worden steeds beter ontwikkelt, men blijft zoeken naar nieuwe methodes.
- De complexiteit en kwetsbaarheden van de complexe zorg worden erkent (urgentie).
- Kennis en vaardigheden worden steeds beter gedeeld tussen betrokkenen.
- Zorginstellingen maken stappen om de beeldvorming in en de zichtbaarheid van de complexe zorg te veranderen.

b) Wat kan beter in de complexe zorg?

- Minder focus op probleemgedrag, meer successen delen en bespreken
- Meer stabiliteit in teams, meer vaste teams, meer behoud van kennis binnen teams en organisaties door minder doorstroom, minder ZZP'ers.
- Meer durven: zeggen wat je denkt, dingen veranderen, kennis & expertise delen, jezelf laten zien, van je eilandje afkomen
- Meer aandacht voor het netwerk van de cliënt, ook meer luisteren naar hun aanvullende informatie.
- Meer uitwisseling tussen de verschillende lagen van de organisatie: er is te weinig contact vanuit de managementlaag richting werkvloer, te weinig kennis hoe de situatie daar écht is en wat de mensen daar écht nodig hebben. Daarmee hangt ook het volgende punt samen:
- Meer waardering en toewijding van organisaties richting personeel. Niet alleen woorden maar ook daden.

c) Verlangens: verbeteringen in de complexe zorg

- Minder tijd en geld in randzaken weg laten vloeien en méér betekenisvolle tijd kunnen hebben mét en vóór de mens achter de cliënt (en in het verlengde: de mens achter de collega en de familieleden)
- Betekenisvolle relaties met elkaar opbouwen in het belang van álle betrokkenen: meer contact en uitwisseling en oprecht interesse aan kennisuitwisseling
- Scholingen die echt iets toevoegen, creativiteit van begeleiders stimuleren en inzetten
- Fijne, vertrouwensvolle samenwerking in teams waarbij iedereen zich durft te uitten en gehoord wordt.
- Ruimtelijke veranderingen: kleinere woongroepen, meer fysieke en passende ruimte



Gezamenlijke verlangens bij de napraat

- Aandacht hebben voor persoonlijk leiderschap: waar kan ik zorgen voor mezelf en wat heb ik daarvoor nodig?
- Altijd aandacht hebben voor de positie van de begeleider/team om het vooral samen te doen als tegenwicht tegen het eenzame gevoel dat je als begeleider ook kan hebben.
- Als begeleider zien en gezien worden in het werk dat je uitvoert: verbinding tussen managementlaag/ teamleiders en de begeleiders op de werkvloer.
- Hoe kunnen we de frisse blik gebruiken ook in de samenwerking binnen de verschillende lagen?
- Activerend en politiserend handelen: hoe maken we zichtbaar wat er nu nodig is in de complexe zorg naar belanghebbende partijen in de gehandicaptenzorg/politiek

III. Slotwoord

Het is belangrijk om nu te onderzoeken welke doelen we ons willen stellen en hoe we die het best bereiken:

- Wat zijn de stippen op de horizon en hoe stippelen we de weg daarnaartoe uit?
- Bij wie moeten thema's geagendeerd worden, door wie en op welke manier?
- Wat is de beste (werk)vorm om dit samen voor te bereiden en te doen?
- Kan dit in verschillende (werk) groepen?
- Wie moeten we nog aan boord halen?
- Welke rol kan de BPSW en haar netwerk daarbij spelen?
- Welke rol kan het netwerk van Project WAVE daarbij spelen?
- Waarom laat de managementlaag zich op bijeenkomsten van WAVE nooit zien? Wat hebben zij nodig om de urgentie (die begeleiders voelen) ook te voelen?

Het zijn veel vragen om gezamenlijk mee aan de slag te gaan! Veel dank voor jullie bijdrage.
We informeren jullie graag nog over hoe we vanuit de gezamenlijke verlangens overgaan tot actie.
Meer informatie volgt z.s.m.

OPROEP

Deel deze informatie (of het hele verslag) met geïnteresseerde collega's en vakgenoten.

Iedere begeleider die mee wil denken en doen is van harte welkom. Hij of zij kan via projectwave.hetvervolg@bpsw.nl aangeven op de hoogte gehouden te willen worden van Het Vervolg.

