

Project WAVE

2e Bijeenkomst Buitenring

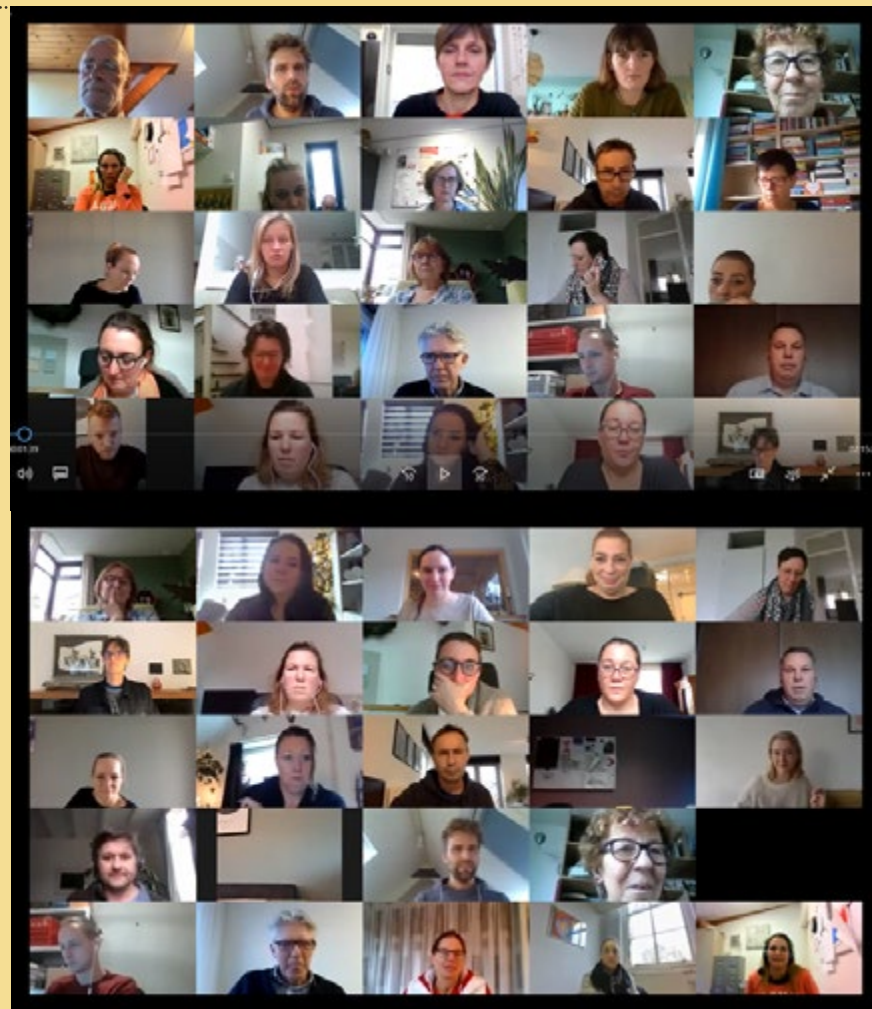
vrijdag 27 november 2020

Vandaag is de tweede buitenring bijeenkomst WAVE. We zijn benieuwd: voor de tweede keer komen de betrokkenen rondom de verschillende hoofdpersonen bijeen om uit te wisselen over wat er bij hen gebeurt met en door de aanwezigheid van de outsider-onderzoeker.

Om 10:00 floepen een voor een alle 39 zoomhoofdjes binnen. Van 8 van de 10 WAVE-casussen zijn betrokkenen aanwezig, zowel outsider als insiders. Daarnaast zijn enkele indirect betrokkenen als toehoorders aangesloten.

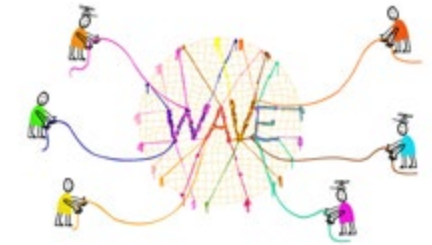
Programma

- Opening en introductie door Gustaaf Bos
- Outsider-onderzoekers en 'insiders' geven 4 korte illustraties van mooie en moeilijke gebeurtenissen in hun casus
- Uitwisseling in kleine groepjes:
 - a) wat is (niet) herkenbaar, hoe zit dit in jouw eigen WAVE-casus?
 - b) wat roept vragen op?
 - c) wat zou beter kunnen en wat is daarvoor nodig?
- Plenaire terugkoppeling
- Wat heeft deze casusoverstijgende uitwisseling opgeleverd?
- Hoe gaan we verder met de casusoverstijgende uitwisseling:
- bijeenkomsten per zorgorganisatie



DEEL 1

Presentaties vanuit 3 WAVE-casussen

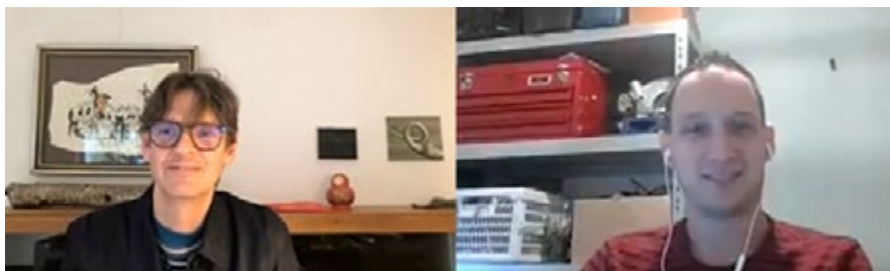


1 - Mark (outsider-onderzoeker) en Wout (teamleider)

Mark vertelt dat hij nu ruim anderhalf jaar mag meelopen op de groep waar Wout zowel teamleider als begeleider is. Het team waar Mark in terecht kwam, is super. Het loopt als een trein en er werd volop geëxperimenteerd zodra een probleem zich voordeed. Mark ging op zoek of er ook een punt zou komen waarop men het niet meer wist. Inderdaad, na verloop van tijd, kwam men op dit punt. Mark was hier blij mee, want er ontstond ruimte voor diepere reflectie.

Wout zegt dat het gek is om iemand op de groep te hebben die niks weet van de zorg. Het was een oefening om hem niet meteen het sausje van de visie van hun organisatie te geven zoals ze dat bij nieuwe collega's gewend zijn. Op initiatief van Mark koos men ervoor om niet naar de hoofdpersoon te kijken als geïsoleerd persoon, maar naar het hele systeem. Als team vroegen we ons aanvankelijk wel af of we door Mark breder te laten kijken wel recht deden aan de hoofdpersoon en het project.

Het was ook even wennen dat de observaties niet meer alleen over de hoofdpersoon gingen maar ook (meer dan eerst) over de begeleiding. Maar het loonde wel: door de stimulans van Mark is er meer reflectie ontstaan op de situaties die we tegen komen. We stellen elkaar meer vragen, niet zozeer in bijeenkomsten met koffie, maar informeel tijdens het werk. En dat heeft impact. Ook leren we om incidenten niet te zien als iets wat voorkomen had moeten worden, maar als leermomenten. "Ik gun iedereen een Mark!", zegt Wout.

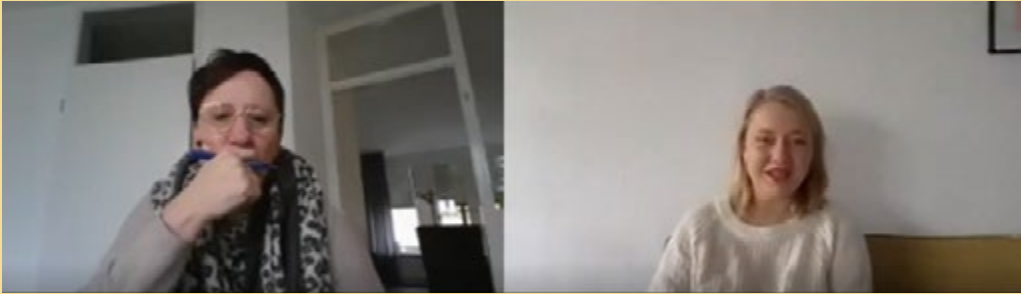


2 - Jessy (teamleider) over Marcel (outsider-onderzoeker)

Jessy vertelt dat outsider-onderzoeker Marcel en zij elkaar 1,5 jaar terug hebben leren kennen. Ze vertelt dat er op hun locatie wordt gewerkt met een plan-do-check-act cyclus. Een van de bevindingen van Marcel was dat er in de "check" nog wel wat miste. Marcel zei: eigenlijk zijn ook alle persoonlijk ondersteuners leidinggevend. En daar zou meer in geïnvesteerd mogen worden.

Vervolgens hebben zij een workshop leidinggeven door Marcel georganiseerd voor alle persoonlijk ondersteuners. Deze werd heel goed ontvangen: Jessy merkte dat iedereen ging nadenken hoe je iets duidelijk overbrengt en dat de waarom-vraag vaker werd gesteld.

Nu is het echter 5-6 weken geleden en merk je dat het weer wat vervaagt, dat is jammer. Daarom zijn Jessy en haar collega teamleider samen met Marcel in gesprek gegaan met hun leidinggevende. Hoe kunnen ze borgen wat Marcel nu in eerste instantie gedaan heeft. We willen een groepje gaan opstarten met elkaar, van daaruit hoe gaan we het verder aanpakken. Iedereen is een leider. Hoe kunnen we daarmee door?



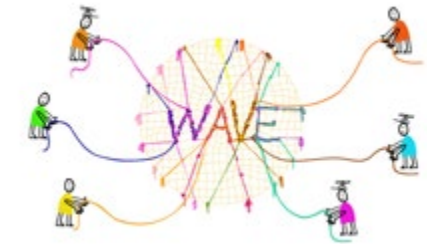
3 - Anne (outsider-onderzoeker) en Lonneke (teamleider, crisisregisseur)

Anne vertelt: onze hoofdpersoon zit heel erg in haar hoofd. Als het slecht gaat ziet en hoort ze vanalles dat er niet is. Ze herkent mensen dan niet. Erg eng en angstig. We ontdekten dat als je kan refereren naar iets wat je doet in het nu, dat het dan eigenlijk heel goed gaat. Anne gaat bijvoorbeeld elke week een paar uur met haar puzzelen. En zelfs als de hoofdpersoon een agressieve bui heeft, dan nog kan Anne gewoon met haar puzzelen. Het is heel duidelijk geworden voor de hoofdpersoon.

We zijn opgeschoven van elementen wegnemen als het slecht ging, naar vaste elementen invoegen waar je altijd op kan terugrijpen, ook als het slecht gaat. Dus toch een soort vastigheid, maar op een andere manier.

Lonneke zegt: eigenlijk is het zo logisch. Dat we zoeken naar een manier om het contact te houden. Maar toch moesten we dat blijkbaar eerst weer horen. En het werkt! Onze hoofdpersoon zit nu zelfs soms weer in de woonkamer aan tafel mee te lunchen.

Reactie van Mark in de chat: "Anne & Lonneke wat een mooie ervaringen. En dapper om te delen (Lonneke) hoe een van de opbrengsten is dat het inzicht (er is een andere oplossing dan alleen dempen van prikkels) die zo logisch lijkt, wel een opbrengsten is."



4 - Gustaaf (projectleider WAVE)

"Dit waren mooie voorbeelden. Maar het is ook, op sommige plekken en momenten, erg ingewikkeld. Hoe kun je dan als outsider-onderzoeker betrokken blijven? In een van onze casussen gaat de zorg voor de hoofdpersoon heel ingewikkeld, moeizaam, verdrietig. Het lukt niet met de hoofdpersoon op de locatie waar hij woont, de randvoorwaarden zijn niet op orde, dus misschien moet ie wel verplaatst worden. Dit maakt het voor de outsider-onderzoeker ook erg moeilijk om iets te kunnen betekenen.

Ook is het voor sommige begeleiders heel lastig in te schatten wat nu de meerwaarde is van een outsider-onderzoeker. Wat hebben we eraan? Of, wat we ook hebben gemerkt, wanneer de outsider-onderzoeker zijn of haar bevindingen deelt, dan kunnen mensen zich aangevallen voelen.

Het blijft zoeken in dit project: we willen een vreemde eend in de bijt brengen. Maar tegelijkertijd mag het dan ook weer niet te vreemd zijn. Dat kan dus heel erg spannend zijn. Tot nu toe is het op de meeste plekken gelukkig wel gelukt om bij elkaar te blijven, maar het vraagt veel aandacht en energie van de betrokkenen.

Een illustratie daarvan wordt voorgelezen: [blog Klaartje / Nynke](#).

DEEL 2

Ervaringen uitwisselen in subgroepjes en plenaire terugkoppeling

De deelnemers verspreiden zich in subgroepjes over meerdere breakout rooms waarna een plenaire terugkoppeling plaatsvindt a.d.h.v. de vragen: Wat heeft deze casusoverstijgende uitwisseling opgeleverd? Wat blijft er hangen? Welke kwesties/vragen blijven onbeantwoord?

1. Er is een groot verschil tussen mensen met een ernstige VB die niet kunnen praten en mensen met een MVB die dat wel kunnen en daarin hun mening kunnen geven. Heeft invloed op de ruimte die de outsider-onderzoeker krijgt.
2. Soms is het wel moeilijk dat er een extern iemand meekijkt. Was je het ook weleens zat? Ja, wel. Maar er zijn ook veel positieve dingen, kleine of grote inzichten voor de bewoners.
3. Er hangt veel af van de dynamiek tussen de outsider-onderzoeker en de groep waar hij of zij in terecht komt. In hoeverre kan je spreken van een automatische klik? En als het moeilijk verloopt, wat valt daar dan aan te doen?
4. Het lijkt erop dat de huidige mogelijkheden in de zorg worden beheerst door (vaak negatieve) verhalen/ervaringen uit het verleden. Die gebeurtenissen bepalen heel erg wat voor zorg iemand nu krijgt. Dit is een diep ingesleten patroon dat door iedereen werd herkend. Belang van teruggaan naar de situatie nu, gegevens van nu.
5. De outsider-onderzoeker kan dingen zeggen die niet iedereen durft te zeggen. Maar dit blijft door het hele traject heen vaak niet zo makkelijk, ook niet voor o-o, want binnen de zorg is functioneel werken lastig, dingen worden snel persoonlijk opgevat: "Jij vindt dus dat ik geen goeie zorg lever, he!?"
6. En: gesloten systemen. Je bent erg van elkaar afhankelijk, je moet van elkaar op aan kunnen, maar er ontstaat ook een 'wij tegen de rest' (van de organisatie, van buiten). Als het niet goed gaat, dan wordt dat een gesloten systeem, en dan leer je als team niet meer.
7. Je kunt je als individu lang verstoppen in een gesloten team. In één organisatie leidde het tegengaan hiervan uiteindelijk tot een ingrijpende organisatieverandering waardoor zelfs een deel van het team is verdwenen.
8. Een outsider-onderzoeker vroeg aan het team: verlenen jullie nou zorg, of zijn jullie een hospice? Neem je risico, of houd je alles gedempt en zorg je vooral dat alles rustig blijft? Dit was confronterend, niet makkelijk om te horen voor de betrokkenen.
9. Insider: Er wordt meer gewerkt vanuit de veiligheid van de medewerker dan de veiligheid van de client. Risicovrij gedrag vanuit waar we elkaar werkpatronen hebben opgelegd die moeilijk te veranderen zijn.
10. Wat is er nodig om te starten met een buitenstaander zonder zorgachtergrond. Hoeveel lef dat vraagt van een team. Je moet heel veel ruimte geven. Aan iemand die je nog niet kent. In eerste instantie wordt gesproken over de casus. En: de persoonlijkheid van de o-o en ook over zijn functie. Want als je in een zorginstelling vastloopt en je hebt een probleem, dan zoek je daar een specialist bij. Je brengt nu iets heel anders binnen in het team, hetgeen iemand ziet is natuurlijk gelinkt aan zijn/haar professionele expertise. En is dat nou goed of niet goed? En als we dit herhalen, waar let je dan op bij de selectie van de personen?
11. Wout (teamleider): het zou mooi zijn als je nog een keer een wisseling zou kunnen doen. Dat je naast de outsider-onderzoeker die langdurig gekoppeld is nog een keer een collega-outsider meeneemt om te kijken wat dat dan doet.
12. Een vraag aan Mark: je gaf aan dat je leven is veranderd door het project. En deze persoon vroeg zich af: hoe dan? Gustaaf: dit gaan we de komende maanden uitgebreider in kaart brengen in WAVE, voor alle outsider-onderzoekers.
13. Het belang van in het hier en nu blijven, in contact blijven is in zichzelf goed. Dat is niet iets wat de outsider-onderzoeker ons heeft bijgebracht. Maar wel heeft deze een andere manier gebracht waarop dat kan. Het kan namelijk ook heel simpel. Zoals in het geval van Anne: "gewoon" altijd puzzelen. Wij denken daar soms veel te ingewikkeld over na.
14. Wout: incidenten zien als leermomenten. Niet "shit", "klote", en "dat hadden we moeten voorkomen." Maar zien als leermomenten.
15. Als je iets in beweging wil brengen, dan is het heel belangrijk om te beginnen bij jezelf. Wat zou ik zelf kunnen doen, hoe ben ik zelf onderdeel van deze situatie. I.p.v. wijzen naar teamleider/teamlid/... Hoe kan ik hier zelf nu in veranderen?
16. Het is heel belangrijk dat jullie het steeds over "hoofdpersoon" hebben. Heel fijn en belangrijk. Dat zorgt er ook meer voor dat je het blijft hebben over een mens. Ik wilde laatst bij mijn zoon op bezoek en toen kreeg ik van een begeleider te horen "nee hij is met zijn vrienden naar de bioscoop". Dat was zo fijn, om dat zo te horen.

Hoe gaan we nu verder?

En wat is de inbreng van die outsider-onderzoeker?

Wat we nog willen doen in jaar 2 (t/m juli 2021):

- op verschillende manieren de impact en inbreng van de outsider-onderzoekers proberen in kaart te brengen.
- de betrokkenen bij de casussen interviewen richting einde jaar 2.
- met jullie in gesprek over wat er gebeurd is. Welke momenten waren wat jullie betreft belangrijk, wat heb je ervan geleerd, wat was moeilijk, wat heeft het wel en niet gebracht?

SAVE THE DATE!

3e bijeenkomst Buitenring

12 maart 2021

10:30 - 13:00

Uitwisseling per zorgorganisatie

We willen bekijken hoe we de rest van jullie organisaties hier verder bij kunnen betrekken.

We willen eigenlijk in iedere organisatie een uitwisseling op gang brengen waarin we de 2 verschillende casussen uit die organisatie centraal stellen, en dan breder in die organisatie uitnodigen.

Omdat we denken dat het belangrijk is om samen te inspireren, netwerk te vormen. Sommige dingen zijn ook heel erg organisatie- en casusspecifiek. Er is in veel organisaties nog best wel wat winst te behalen in de samenwerking tussen wat er in casus gebeurt en wat er in de rest van de organisatie gebeurt.

Vanuit WAVE willen we proberen bij te dragen aan een ontwikkeling in die organisatie. Over de vorm waarin wij dat gaan doen, gaan wij de komende maand contact opnemen met de contactpersonen van de verschillende organisaties.

Blijf in contact

Wij proberen voortdurend zo goed mogelijk naar jullie te communiceren. Tegelijkertijd is er best een hele grote groep mensen die betrokken zijn bij WAVE. Als we steken laten vallen, trek ons dan aan ons jasje. Wij proberen zo goed mogelijk in contact te blijven met jullie. Mocht je daarin iets missen, laat het ons dan weten! Heel belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. Fijn om het met elkaar te blijven doorstaan en volhouden.

Jaar 3 (juli 2021-juli 2022)

Tenslotte: in jaar 3 willen we graag met jullie en mensen uit onderwijs/zorg/beleid/bestuur nadenken over hoe we verder gaan met de uitkomsten van WAVE.

We hopen dat deze bijeenkomst eraan heeft bijgedragen dat jullie je weer gesterkt en geïnspireerd voelen!

We kijken uit naar de volgende bijeenkomst. De volgende keer willen we graag meer persoonlijke begeleiders aan het woord laten. Save the date nieuwe bijeenkomst: 12 maart 10:30-13:00. En blijf gezond!