

Samenvatting project 'Ervaringen in de praktijk'

Het belang van ervaringen

Allereerst de basisvraag: wat zijn ervaringen en waarom zijn ze belangrijk in de ouderenzorg? Om deze vraag te beantwoorden, zetten we eerst uiteen op welke twee manieren gekeken kan worden naar 'goede zorg', en hoe dit verantwoord kan worden.

Het normatieve kader

In de zorg kan tot een zekere hoogte informatie gemeten worden. Zo kunnen er cijfers bijgehouden worden van algemeenheden die voor iedereen van toepassing zijn. Zoals veiligheid (incidenten of risico's), hygiëne (vuil en bacteriën) of biologie (werking van het lichaam). Het is duidelijk dat cijfers de dagelijkse realiteit in de zorg maar deels kunnen beschrijven. Ze zeggen vooral iets over algemene zaken en zorgen voor een bepaalde uniformiteit: iedereen krijgt dezelfde zorg. Om dit te waarborgen, zijn er protocollen en richtlijnen ontwikkeld waar toezichthouders op controleren. Dit geheel van meten in algemeenheden noemen we ook wel het normatieve kader. Dit kader is vaak overheersend in de zorg, ook omdat organisaties daar vaak streng op worden gecontroleerd door de toezichthouders.

Het normatieve kader heeft veel opgeleverd, maar het heeft ook een schaduwzijde. Wanneer er veel naar het algemene en de groep gekeken wordt, is er automatisch minder ruimte voor het individu. Je hoort hier dan ook een tegenreactie op. Mensen zeggen: 'ik voel me een nummer, word ik wel gezien?'. Het normatieve kader wist eigenlijk iedere vorm van persoonlijke identiteit uit met daarmee het feit dat mensen verschillend van elkaar (willen) zijn. Dit stelt de zorg voor een uitdaging: hoe kan deze persoonlijke stem weer terugkomen in de zorg? Hoe kan er weer ruimte gemaakt worden voor diversiteit onder bewoners, de uniekheid van elk individu en voor creativiteit van medewerkers om af te wijken van richtlijnen en protocollen?

Het narratieve kader

In het Leefplezierplan hebben we daarom het narratieve kader geïntroduceerd. Ieders dagen zijn een optelsom van gebeurtenissen (ervaringen). Deze zijn voor iedereen uniek. Wanneer ze met anderen gedeeld worden, ontstaat er een vertelde ervaring van deze gebeurtenis. We geven er woorden aan, passen het aan, interpreteren het en geven er betekenis aan. Door de ervaring te delen, vormen ook anderen zich een beeld. Het is daarmee fundamenteel verbonden met onze identiteit: wie wil ik zijn, wie was ik, hoe wil ik dat anderen mij zien? Ervaringen zijn altijd uniek, ze passen bij die personen en bij dat moment. Het narratieve kader is fundamenteel anders dan het normatieve kader, waar elk subjectief aandeel zo klein mogelijk wordt gehouden.

Door aandacht te geven aan ervaringen wordt er automatisch aandacht gegeven aan het persoonlijke. Ze zeggen iets over hoe bijvoorbeeld een bewoner of een medewerker de zorg ervaart en daarmee de ervaren kwaliteit van zorg. Daarnaast kan de ervaring alleen bestaan wanneer een ander daar aandacht aan besteedt. Het legt daarmee de focus op de relatie en reflectie. Ervaringen van anderen helpen ons nadenken over onze eigen gebeurtenissen. Daarmee is er een duidelijke toegevoegde waarde in het

gebruiken van ervaringen: het brengt de mate van persoonsgerichte zorg in kaart en het stimuleert ons om aandacht te geven aan iemands leefplezier. Het delen van ervaringen wordt daarom in het Leefplezierplan de 'motor van leefplezier' genoemd. Wat betekent dit voor de zorgpraktijk op afdelingsniveau?

Meerwaarde van het delen van ervaringen

Het delen van ervaringen lijkt op twee manieren een meerwaarde te geven. Ten eerste kunnen medewerkers via ervaringen aan anderen laten zien wat hun bijdrage is aan leefplezier (verantwoording). Zo vertelde een zorgmedewerker: "We hebben vanmiddag samen naar het WK vrouwenvoetbal gekeken. Daar hoorde natuurlijk ook een lekker drankje en bitterballen bij." De uitdaging hierbij is dat leefplezier en positief welbevinden zich een stuk lastiger laten meten en vastleggen dan regels en protocollen.

Ten tweede kunnen medewerkers door ervaringen met elkaar te bespreken van elkaar leren. Zo deelde een zorgmedewerker het volgende voorbeeld: "Mevrouw heeft moeite om uit bed te komen. Als ik een muziekje opzet dan gaat het voor haar een stuk makkelijker." Ook hierin zit een uitdaging. Vergadermomenten zoals overdracht, MDO of teamvergadering zijn vaak taakgericht en minder ervaringsgericht.

De meerwaarde van het delen van ervaringen op afdelingsniveau lijkt daarmee vooral te liggen in het elkaar inspireren en van elkaar leren. Hoe gaan de zorgpraktijken van Activite, Respectzorg en Topaz daarmee om?

Praktijkvoorbeelden vastleggen, delen en bespreken van ervaringen

Ruimte vinden voor ervaringen in de dagelijkse zorgpraktijk is niet altijd makkelijk. De belangrijkste momenten dat er informatie wordt vastgelegd en gedeeld – bijvoorbeeld in het ECD, tijdens de overdracht of in de teamvergaderingen – zijn grotendeels normatief. Het ECD vraagt vooral om algemene informatie, de overdracht is taakgericht en de teamvergaderingen worden doorgaans gestuurd door een agenda. De medewerkers van de drie organisaties en hun teamleiders hebben met begeleiding van Leyden Academy nagedacht over wat voor hun de beste manier was om met ervaringen aan de slag te gaan. Welke ervaringen vinden we belangrijk? Wanneer en met wie kunnen we deze delen? Dit maakt dat er een grote diversiteit is ontstaan in de uitvoering.

Ervaringen kunnen zowel in beeld (foto's) als in tekst (rapportage in het ECD) worden gebruikt. Foto's worden vooral gebruikt wanneer het (positieve) ervaringen rondom leefplezier betreft. In het ECD worden ook negatieve ervaringen vastgelegd met als doel om met elkaar te blijven leren. We noemen hier enkele voorbeelden van het vastleggen, delen en bespreken van ervaringen:

- In een van de organisaties bestond sterk de behoefte om ervaringen via beeld vast te leggen. Zo werd er een fotoworkshop georganiseerd waarin fotografen de zorgverleners leerden hoe ze goede foto's kunnen maken van alledaagse ervaringen. Er werden tips gegeven om bijvoorbeeld op ooghoogte te fotograferen, dicht bij het licht te staan en te kijken naar de compositie. De bewoners

Leyden Academy

ON VITALITY AND AGEING

genoten van de extra aandacht en bij sommigen kwam een waar fotomodel naar boven. De foto's waren erg mooi geworden dus er werd nagedacht over hoe deze te delen. Intussen hangen de gemaakte foto's ingelijst door het hele huis. Ook is er een fotoprinter aangeschaft zodat zorgverleners in de toekomst ervaringen kunnen blijven afdrucken. Het bespreken van de ervaringen gebeurt voornamelijk door middel van de fotolijsten. Wanneer bijvoorbeeld familieleden langslopen en vragen naar de ervaring.

- In een andere organisatie is besloten een afdelingstelefoon aan te schaffen. Wanneer een medewerker een mooie ervaring spot, kan deze vastgelegd worden via de camera van de telefoon waarna deze via Whatsapp gedeeld wordt met de contactpersoon. Bijvoorbeeld het visje die een zorgverlener samen met een bewoner is gaan halen bij de lokale visboer. Hier komen mooie reacties op binnen van vrienden en familie waardoor het gesprek op gang komt over leefplezier.
- De derde organisatie heeft een ervaringenmuur gemaakt in de woning. Mooie ervaringen worden vastgelegd via foto of tekst en vervolgens gedeeld via deze muur. Bij binnenkomst is deze gelijk zichtbaar dus het is een mooi gespreksinstrument tussen zorgverlener, belangrijke andere en bewoner.

Deze voorbeelden laten zien dat het gebruik van foto's een goede manier is om aan anderen te laten zien hoe er binnen de locatie wordt gewerkt aan leefplezier. Dit inspireert dan weer om nog meer te werken aan leefplezier, daarom ook de uitspraak van ervaringen als 'motor voor leefplezier'. Ook hebben twee van de drie organisaties het ECD zodanig aangepast dat er ruimte is om ervaringen vast te leggen in de rapportage. Zo is er terug te lezen: "Bewoner houdt enorm van Rummikub dus we hebben een spelletje gespeeld vandaag, ze heeft ervan genoten". Een collega heeft deze ervaring gelezen en de bewoner gelinkt met een andere bewoner die toevallig ook van Rummikub houdt. Door deze ervaring te delen wordt de bewoners benaderd op zijn of haar leefplezier. De mogelijkheid om ervaringen op te schrijven in het ECD stimuleert medewerkers om meer naar leefplezier van de bewoner te kijken.

Wat betreft het bespreken van ervaringen hebben we zien gebeuren dat teamleiders en medewerkers het als toegevoegde waarde zien om hiervoor tijd in te ruimen in de teamvergaderingen. Dit draagt bij aan een meer centrale rol voor reflectie en de aandacht van leefplezier binnen de dagelijkse zorg. Zo bespreekt een van de organisaties in het eerste half uur van de vergadering belangrijke ervaringen van de afgelopen periode. Positief, bijvoorbeeld dat een nieuwe medewerker zich zo welkom voelde op de afdeling. Maar ook negatief, bijvoorbeeld dat een bewoner zich buitengesloten voelde toen een groepje zorgverleners in een hoekje van de woonkamer koffie ging drinken. Juist in dit gesprek zit een lerend vermogen en het is daarmee heel waardevol. In overdrachtsmomenten kan het delen van ervaringen op een eenvoudige manier worden gestimuleerd door een vraag te stellen als: 'wat heb je meegemaakt vandaag?' te stellen. Dit doet ook een van de organisaties via een LEAN bord.

Deze voorbeelden laten zien dat er veel manieren mogelijk zijn om ervaringen vast te leggen, te delen en te bespreken. Hierdoor kunnen medewerkers hun bijdrage aan iemands leefplezier laten zien, zoals in de voorbeelden van de fotolijsten, de ervaringenmuur en WhatsApp. Hiermee kunnen anderen

Leyden Academy

ON VITALITY AND AGEING

geïnspireerd worden en zich een beeld vormen van het leven in huis, in het geval van foto's is dat vaak positief. Het delen van foto's zorgt in de meeste gevallen voor waardering, een meerwaarde die gelijk voelbaar is voor de zorgverlener. Dit motiveert om vaker ervaringen van leefplezier te delen. Daarnaast laten de resultaten zien dat medewerkers van elkaars ervaringen kunnen leren. Dit is te zien in de voorbeelden van de overdracht bij het LEAN bord of tijdens de teamvergadering. Door ervaringen in groepsverband te bespreken, ontstaat er ruimte voor reflectie, zodat men zich kan blijven aanpassen aan de steeds veranderende werk- en zorgcontext.

Hoe nu verder?

Medewerkers vinden vooral het creatief bezig zijn met het vastleggen en delen van (positieve) ervaringen een leuk proces. Niet alleen om er zelf mee bezig te zijn, maar ook door de positieve reacties en de waardering die ze hierop krijgen van hun collega's, belangrijke anderen en bewoners. Het bespreken van positieve ervaringen is om dezelfde reden vaak een leuke exercitie.

Uitdagingen

Hoewel 'Ervaringen in de praktijk' vooral veel positieve initiatieven heeft opgeleverd, zowel rond het vastleggen, delen en bespreken van ervaringen als rond het creëren van kansen voor leefplezier, zijn er ook uitdagingen te noemen.

Allereerst worden vooral positieve ervaringen vastgelegd en gedeeld. Dit is ook logisch, omdat het vastleggen en delen van positieve ervaringen direct iets oplevert, zoals positieve reacties en waardering. De uitdaging is om ook negatieve ervaringen vast te leggen en te delen. De verwachting omtrent het delen van negatieve ervaringen is misschien dat je naast het ervaren van een gebeurtenis ook nog een reactie krijgt die negatief is. Van het bespreken van negatieve ervaringen kunnen we natuurlijk heel veel leren, maar het bespreken gebeurt vaak pas op een later moment.

Ten tweede kost het vastleggen, delen en bespreken van ervaringen tijd. Tijd die bovenop de andere werkzaamheden komt. Tijd die er niet altijd is. De uitdaging is daarom om na te denken over welke dingen zouden kunnen worden vervangen door het werken met ervaringen: wat gaan we niet meer doen? Medewerkers geven aan dat het vastleggen, delen en bespreken van ervaringen weinig prioriteit heeft in tijden van drukte en stress. In deze gevallen valt men snel weer terug in de taakgerichte modus.

Nog veel te ontdekken

In het project 'Ervaringen in de praktijk' hebben we pionierswerk verricht en veel geleerd. Er zijn veel kleine stappen gezet, zo dicht als mogelijk op de dagelijkse zorgpraktijk, die grote veranderingen in perspectief hebben opgeleverd. Er is nog veel om te ontdekken omtrent het werken met ervaringen. Het proces van vastleggen, delen en bespreken van ervaringen is wellicht wel nooit af. Wat we in de teams hebben gezien is dat de grote meerwaarde zit in het delen van ervaringen. Leyden Academy moedigt u aan om dat te blijven doen. Samen weten we namelijk veel meer dan alleen.

Leyden Academy

ON VITALITY AND AGEING