

De kracht van het persoonlijke

Inleiding

De VPG heeft altijd gezocht naar manieren om de benadering van PG cliënten te verbeteren. Dit heeft geleid tot verdieping van kennis en het introduceren van nieuwe benaderingswijzen op de werkvloer. Deze werkwijzen zijn met wisselend succes geïmplementeerd. De VPG formuleert in dit stuk een visie, waarvan zij denkt dat de kwaliteit van zorg een impuls krijgt.

De VPG heeft altijd de medewerkers en de kracht die er op de werkvloer al aanwezig is gebruikt om vernieuwing ten bate van de cliënten te mobiliseren.

In de hier omschreven visie gaat de VPG ervan uit dat kwaliteitsverbetering alleen mogelijk als er geïnvesteerd wordt in de persoon van de zorgverlener en zijn betrokkenheid bij de cliënt. De VPG stelt zich voor dat het belang van de subjectieve relatie centraler komt te staan in het huidige kwaliteitsdenken. De VPG ziet dat er al veel initiatieven op dit gebied bestaan en wil zoeken naar wegen om deze bewegingen te bundelen en elkaar te versterken en zichtbaarder te maken. Zo hoopt zij de kwaliteit van zorg, de professionaliteit en de arbeidssatisfactie van de zorgverlener te verbeteren. De VPG wil samen met anderen onderzoeken hoe ze dit uitgangspunt in de wereld kan zetten. Zij hoopt een beweging leven in te blazen die de emancipatie van de zorgverlener in gang kan zetten.

In haar visie omschrijft zij vier invalshoeken van waaruit dit in gang gezet kan worden. Veel van de bestaande initiatieven lijken vanuit een of meerdere van deze invalshoeken te werken.

De VPG stelt zich ten doel de komende jaren het belang van het persoonlijke in de relatie in de zorgsector zichtbaar en geïmplementeerd te krijgen, Zij wil dit samen met de werkvloer doen en zoekt wegen om al bestaande processen te versterken. Centraal zullen aspecten staan die inhoudelijke professionaliteit overstijgen.

Uitgangspunten

De cliënt vraagt in toenemende mate een op haar afgestemde zorg. Niet alleen zorg waar voldaan wordt aan alle normen op “technisch vlak”, maar zeker in de psychogeriatric zorg die aansluit op het levensverhaal van de cliënt tot op het huidige moment. Afstemming op waar de cliënt zich in dit levensverhaal nu bevindt is dan van belang. Afstemming op haar persoon en de manier waarop de persoon en ziekte waaraan ze lijdt zich tot elkaar verhouden en elkaar beïnvloeden. Van hieruit ontstaat een (zorg)vraag die de zorgverlener steeds weer met een open blik tegemoet moet kunnen treden.

Centrale gedachte in de visie van de VPG is dat aandacht voor de persoonlijke relatie en van hieruit de “kracht van het persoonlijke” leidt tot kwaliteitsverbetering. Deze aandacht zou zich moeten richten op datgene wat hun motiveert in hun werk, wat hun persoonlijke kracht is en hoe ze deze vruchtbaar kunnen inzetten in de relatie met de cliënt. Ook het aandachtig aanwezig zijn in de relaties met collega’s met wie wordt samengewerkt zou ontwikkeld of onderhouden moeten worden. Vermogens van de medewerker die latent aanwezig zijn kunnen zo worden aangesproken. Deze uitgangspunten zullen alleen succesvol zijn als sleutelfiguren, vanuit alle disciplines en vanuit het management deze visie ondersteunen en tot uitgangspunt van hun dagelijkse handelen nemen.

Indien de zorgverleners zo de ruimte bij zichzelf hebben ontwikkeld om de relatie met de cliënt zo open mogelijk en aandachtig aan te gaan, zullen benaderingswijzen en andere kwaliteitstrajecten hierop kunnen aansluiten en op een voor de cliënt succesvolle wijze worden ingevoerd.

Hoe is de zorgverlener in staat om deze openheid te ontwikkelen en te onderhouden? Zoals al in eerder onderzoek door Anne-Mei The is aangetoond nemen medewerkers veel persoonlijke bagage mee naar hun werk. Ze zijn bepaald door persoonlijke en (sub)culturele ontwikkeling. Er zijn hierin contraproductieve aspecten, maar er ook veel niet aangeboorde krachten. Deze persoonlijke bagage, bestaande uit persoonlijke strategieën, voorkeuren en attitudes, vergt volgens de VPG aandacht. Vanuit deze bagage gaan medewerkers namelijk de interactie aan.

Op dit ogenblik is er weinig tijd in de zorg om aandacht te besteden aan vragen als: "Wat motiveert je in je werk? Wat beweegt je,? Waar loop je tegenaan? Wat heb je nodig om goede zorg te verlenen? Heb je oog voor je eigen rol en die van anderen? Hoe kun je jezelf hierin ontwikkelen? Hierover spreken en het waarderen van de krachten die de zorgverlener ten bate van de cliënt kan gaan inzetten zal ruimte geven om de cliënt open tegemoet te treden. Medewerkers helpen aandachtig naar elkaar te zijn zal ervoor zorgen dat ze ook aandachtig hun cliënt tegemoet treden. Onder het motto "wat je voedt groeit" heeft de VPG de overtuiging, dat door aandacht en tijd aan de kracht van zorgverlener te geven, er meer ruimte zal ontstaan voor een aandachtige relatie met de cliënt. Dit zal een grote impuls voor de kwaliteit van zorg geven.

Hoe verhoudt zich dit tot het huidige kwaliteitsdenken?

Er wordt steeds vaker verantwoording gevraagd van handelen. Het werken volgens protocollen en het meten van kwaliteit spelen daarbij een belangrijke rol. Objectiveren van kwaliteit staat hierbij centraal. Het is goed dat de zorg aan een aantal "technische voorwaarden" voldoet. Bijzonder is echter dat die kwaliteit voor een belangrijk deel wordt bepaald door de relatie tussen verzorger en cliënt. Hierbij is de zorgverlener als persoon een instrument voor goede zorg. De cliënt zal deze relatie positief beoordelen als er ruimte is voor zijn vragen en zijn verhaal en als hier op een professionele manier op wordt gereageerd. Communicatieve vaardigheden zijn hierin belangrijke "technische" bagage. Om deze goed in te zetten moet er bij de zorgverlener voldoende aandachtigheid en openheid zijn. Deze zal vergroten als de zorgverlener zijn eigen kracht en zwaktes verkent en leert kennen in een werksfeer waarin deze bespreekbaar zijn.

Zo kan de implementatie van nieuwe, kwaliteitsverhogende werkwijzen vruchtbaar verlopen. Ze vallen in de bodem van gemotiveerde medewerkers die hun aandacht vrij hebben voor de vraag van de cliënt en zo open mogelijk in de relatie staan. Nieuwe werkwijzen zullen dan ook moeten aansluiten op deze relatie en de inhoud ervan moeten verbeteren. Hoe dit mogelijk is en of zo ook betere implementatie wordt bereikt zou interessant zijn te onderzoeken.

Daarnaast is de gedachte dat ook aspecten als arbeidssatisfactie en ziekteverzuim positief worden beïnvloed. Dit zijn duidelijk voorwaarden om kwalitatief goed te werken. Wij denken overigens dat arbeidssatisfactie op den duur alleen maar zal verbeteren als de veranderingen echt ten goede komen aan de cliënt en zo positieve feedback gaat geven.

Wat is er nodig?

Om dit te bereiken zullen organisaties zullen zich bewust moeten worden van het belang van de relatie en dat het belangrijk is dat zorgverleners zich hierin vrij, professioneel en verantwoordelijk bewegen. Om dit te bereiken zijn er vier niveaus waarop verandering zal moeten plaatsvinden. De relatie tussen management/sleutelfiguren en zorgverleners op de werkvloer, een veilige omgeving op

de werkvloer, de emancipatie van de zorgverleners zelf en het gebruik van de feedback van de cliënten.

Als eerste geldt dat sleutelfiguren in hun dagelijkse handelen de relatie als uitgangspunt moeten nemen. Zie het als een taal. In de wereld van doven en slechthorenden is in het scholingsprogramma een verplichting voor directeuren zich (een deel van) de gebarentaal eigen te maken. Parallel kun je niet van je medewerkers verwachten dat ze open in hun relatie tot de cliënt staan als je als directeur, leidinggevende of sleutelfiguur in het multidisciplinaire team niet hetzelfde uitgangspunt in je gedrag tot uitdrukking brengt. Dit betekent dat in het beleid en in het gedrag van sleutelfiguren de relatie een centraal aandachtspunt moet zijn. Er zal gekozen moeten worden voor vaardigheden die nodig zijn om de relatie te ontwikkelen en voor reflectie op eigen gedrag.

Ten tweede is een veilige omgeving nodig waarin medewerkers hun eigen beweegredenen kunnen onderzoeken en hun aandachtigheid voor elkaar kunnen ontwikkelen. Zorgverleners moeten de tijd en ruimte hebben te reflecteren op hun eigen gedrag en dat van hun collega's.

Ten derde zouden medewerkers in de zorg positie moeten gaan innemen. Zij zullen de centrale plaats van de zorgverleningsrelatie en de hierbij benodigde openheid en aandachtigheid op de agenda moeten zetten. Dit betekent ook het nemen van verantwoordelijkheid op dit gebied. Begin van verantwoordelijkheid is je te realiseren dat jezelf instrument bent in goede zorg en dat dit je dus verplicht dit instrumentarium tegen het licht te houden en zorgvuldig in te zetten. De hulpverlener die zich emancipeert neemt ook de verantwoordelijkheid voor goede zorg en daardoor voor zijn eigen professionaliteit. De genoemde reflectie speelt hierin een belangrijke rol.

Als vliegwiel kan de feedback van de cliënt een belangrijk instrument zijn. Er zal gekeken moeten worden hoe deze feedback zo te organiseren dat hij direct bij de zorgverlener terugkomt en zo de aanzet vormt tot zinvolle reflectie en gedragsverandering.

Het derde aspect zou men "emancipatie van binnenuit" kunnen noemen. De overige aspecten "emancipatie van buitenaf".

Stappenplan:

Stap 1

Het bestuur zal bovenstaand uitgangspunt toetsen in het netwerk. Ook zal het bestuur toetsen bij mensen buiten de zorgsector en/of in de politiek. Vragen daarbij zijn: Is dit een levensvatbaar uitgangspunt en is er draagvlak om dit idee verder vorm te geven.

Stap 2

Er zullen praktijkvoorbeelden gezocht worden. Deze praktijkvoorbeelden voldoen aan de uitgangspunten:

1. Er is aandacht voor de wijze waarop medewerkers in de zorg de relatie met hun cliënten vorm geven. Deze aandachtigheid uit zich doordat er letterlijk bij wordt stil gestaan en er tijd en ruimte voor de medewerker in zijn relationaliteit wordt genomen. Wat hebben de medewerkers nodig om in relatie te kunnen staan?
2. Er wordt gestreefd naar verandering van gedrag in de relatie tussen medewerkers onderling of tussen medewerkers en hun cliënten
3. Er is ruimte voor de emancipatie van de medewerker "van buiten" en "van binnen" (zie boven)

Stap 3

Praktijkvoorbeelden worden kenbaar gemaakt. Hierin gebruikt het bestuur media als “Denkbeeld”, “eigen uitgaven”, “symposium”. De VPG zoekt naar manieren om de werkvloer toegang te laten krijgen tot de praktijkvoorbeelden. Zo wil ze de werkvloer mobiliseren om het belang van het persoonlijke in de dagelijkse praktijk professioneel vorm te geven.

Stap 4

Samen met praktijkvoorbeelden de “kracht van het persoonlijke” op zijn effect onderzoeken en aangetoonde effecten zijn rechtmatige plek in het kwaliteitsdenken geven.

Ter discussie staat op welk moment er externe financiering gevonden kan worden om dit te realiseren. Het lijkt goed om dit te overwegen na stap 1.