

Samen leren en ontwikkelen voor persoonsgerichte zorg:

Een studie naar leren en ontwikkelen door (zorg)medewerkers in de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie

Aanleiding studie



- Blijvend leren, ontwikkelen en innoveren is van belang voor zorgorganisaties;
- Systematisch leren en ontwikkelen kan helpen om de zorg en ondersteuning verder te ontwikkelen;
- Doel hiervan is het optimaliseren van de kwaliteit van leven van de bewoners;
- Een goed *leerklimaat* en *persoonsgerichte zorg* kunnen hieraan bijdragen.

Leerklimaat

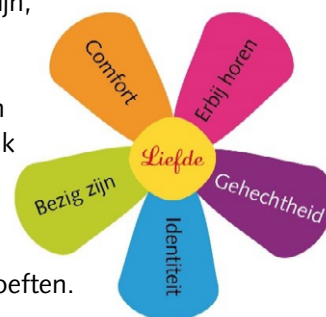


- **Faciliterend leerklimaat:** Voldoende ontwikkelingsmogelijkheden en een passend scholingsaanbod voor medewerkers aanwezig én men wordt gestimuleerd hiervan gebruik te maken. Medewerkers krijgen de ruimte om zich op persoonlijk vlak te ontwikkelen.
- **Veilig leerklimaat:** Medewerkers krijgen in de dagelijkse praktijk ruimte om te leren van fouten en te reflecteren op hun eigen handelswijze. Binnen een organisatie heerst een cultuur waarbij men fouten durft toe te geven en met elkaar durft te bespreken.

Persoonsgerichte zorg



Zorg en ondersteuning die afgestemd is op de specifieke belevingswereld, wensen en behoeften van een bewoner, waarbij iemand met dementie als volwaardig persoon gezien wordt. Ieder mens is verschillend en heeft eigen mogelijkheden, waar zorgverleners bij aansluiten. De behoefte aan comfort, identiteit, gehechtheid, (zinvol) bezig zijn, erbij horen en liefde staan centraal in persoonsgerichte zorg. In de zorg voor mensen met dementie is het belangrijk om iemand goed te kennen, zodat men precies weet hoe aangesloten kan worden bij iemands persoonlijke behoeften.



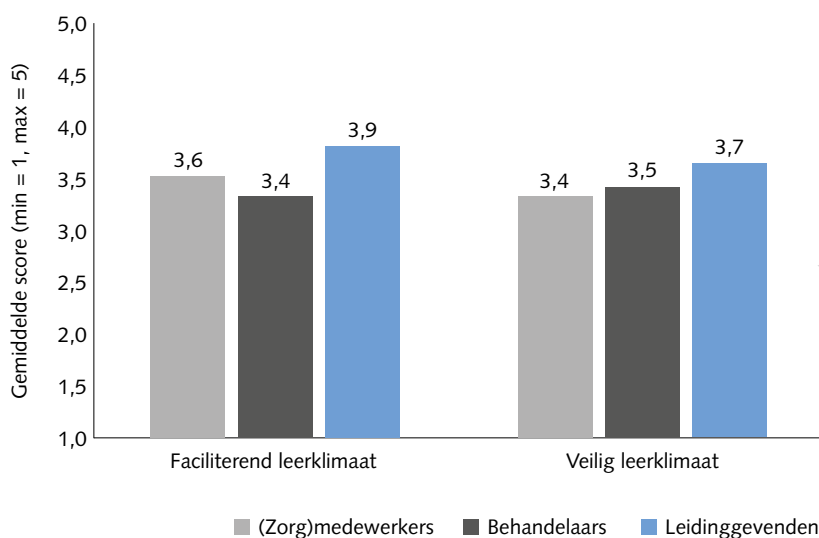
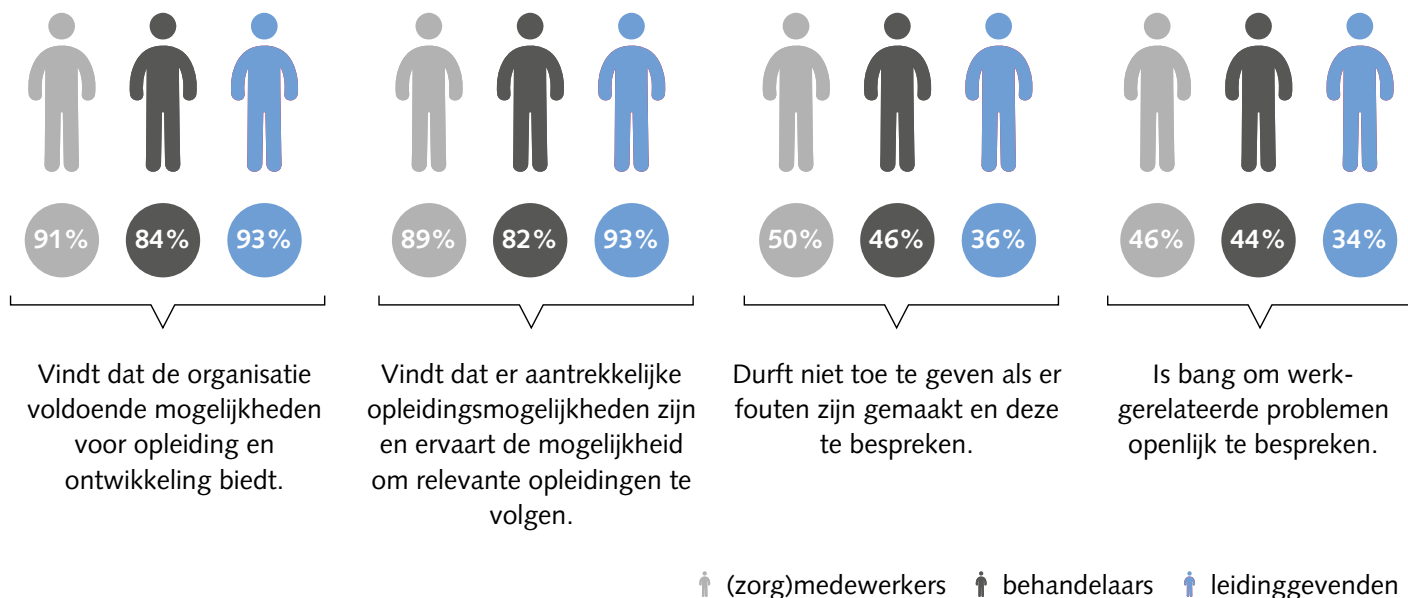
De studie



Deel 1 (kwantitatief): Medewerkers van woonvoorzieningen voor mensen met dementie namen deel aan de vijfde meetronde van de Monitor Woonvormen Dementie (MWD). Men vulde online vragenlijsten in waarin onder andere vragen gesteld werden over het leerklimaat, werkkenmerken en persoonsgerichte zorg. Ingevulde vragenlijsten van 606 (zorg)medewerkers, 58 leidinggevendenden en 155 behandelaars zijn gebruikt voor de analyses.

Deel 2 (kwalitatief): Drie groepsgesprekken met 19 (zorg)medewerkers van drie verschillende woonvoorzieningen. Tijdens deze groepsgesprekken gingen deelnemers onderling in gesprek over wat men ziet als leerklimaat binnen hun organisatie, wat men belangrijk vindt in een leerklimaat, wat bijdraagt aan een leerklimaat en hoe het leerklimaat gerelateerd is aan persoonsgerichte zorg.

Wat vinden (zorg)medewerkers van een faciliterend en veilig leerklimaat?



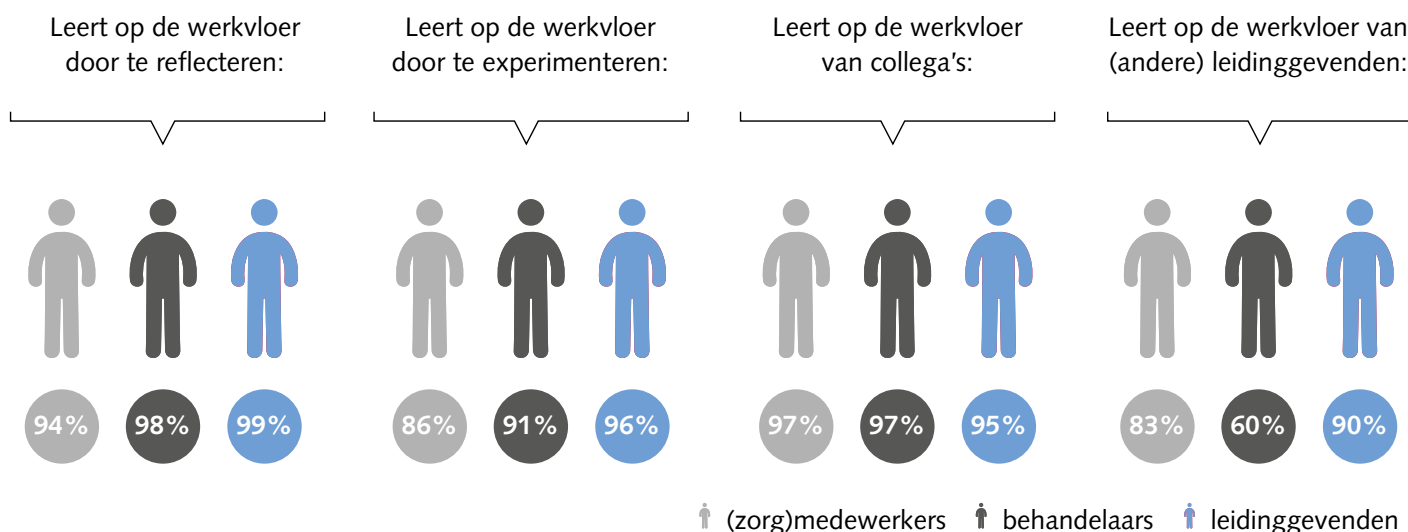
Faciliterend leerklimaat

Leidinggevendens:
Meer ervaren ontwikkelmogelijkheden (opleiding en training), dan (zorg)-medewerkers en behandelaars.

Veilig leerklimaat

(Zorg)medewerkers:
Minder ruimte om fouten te maken en te bespreken, minder tijd om te kunnen reflecteren op het eigen handelen, dan leidinggevendens.

Hoe wordt er geleerd tijdens de alledaagse werkzaamheden?





Randvoorwaarden voor een leerklimaat

- **Faciliterend leerklimaat:** Het gevoel dat de organisatie ruimte en mogelijkheden biedt om (na-)scholing te volgen (ontwikkel- en ontplooiingsmogelijkheden), leidinggevend en kennis hebben van de ouderenzorg en dit ook uitdragen (leiderschapskenmerken) en een kleiner team (teamgrootte).
- **Veilig leerklimaat:** Collegialiteit, steun en waardering van collega's en leidinggevend (sociale steun collega's en sociale steun leidinggevend), veel mensen die luisteren of steun bieden aan medewerkers in emotioneel moeilijke situaties (emotionele hulpbronnen) en zelfsturende teams.

Uit de groepsgesprekken: wat is van belang voor een leerklimaat?

- Het promoten van persoonlijke ontwikkeling- en ontplooiingsmogelijkheden door de zorgorganisatie stimuleert (zorg)medewerkers om na te denken over hun eigen kwaliteiten en om zichzelf te ontwikkelen;
- Het durven toegeven van gemaakte fouten tijdens het werk, deze fouten met elkaar bespreken en vanuit de organisatie de ruimte krijgen om nieuwe manieren van werk of handelen te mogen uitproberen, zien (zorg)-medewerkers als essentieel voor een leerklimaat;
- Voor een veilig leerklimaat is sociale steun van zowel collega's als leidinggevend van belang;
- Zelfsturing en het krijgen van steun tijdens en na emotioneel moeilijke werksituaties dragen bij aan een veilig leerklimaat.

“Ik wil een collega niet confronteren, om te voorkomen dat hij dit ervaart als een persoonlijke aanval.”





Effecten van een leerklimaat

- **Faciliterend en veilig leerklimaat:** Meer arbeidstevredenheid, meer persoonsgerichte zorg en minder emotionele uitputting onder (zorg)medewerkers.
- **Faciliterend leerklimaat:** Meer persoonlijke bekwaamheid van medewerkers.
- **Veilig leerklimaat:** Meer overeenstemming over de visie op zorg binnen het team.



“Je hebt met z'n allen hetzelfde doel, namelijk: de zorg voor de bewoner van hoge kwaliteit houden. Je doet het met z'n allen.”

Uit de groepsgesprekken: wat draagt bij aan persoonsgerichte zorg?

- Tijd krijgen om na te denken over wat het beste bij de persoon met dementie past en ruimte hebben om verschillende zaken uit te proberen in het contact met de persoon met dementie;
- Men kan veel leren van de bewoner en diens familie, door bijvoorbeeld iemands voorgeschiedenis beter te leren kennen;
- Collega's als belangrijke bron van informatie én samenwerkingspartner. Bij elkaar te rade gaan bij problemen en onduidelijkheden;
- Bereidheid van collega's en het team om gezamenlijk een oplossing te bedenken voor problemen tijdens het werk;
- Als team samen de zorg dragen. Het samen doen is erg belangrijk. Hier hoort ook bij: rapporteren of met elkaar evalueren over of iets wel of niet heeft gewerkt. Elkaar op de hoogte houden en hierdoor van elkaar(s) aanpak leren.

Wat kunnen organisaties doen om het leerklimaat te stimuleren?

- Maak het toegeven van fouten normaal, maak ze bespreekbaar en geen taboe. Zorg ervoor dat er in het dagelijkse werk ruimte is om te kunnen reflecteren op zaken die anders liepen dan gehoopt; een hulpmiddel hiervoor zou het systematisch organiseren van intervisie momenten voor alle (zorg)medewerkers kunnen zijn of het inbedden van reflectie in reguliere teamoverleggen;
- Investeer als organisatie in de verbetering van gesprekstechnieken van (zorg)medewerkers, zodat het geven van opbouwende feedback en het ontvangen ervan eenvoudiger wordt;
- Neem als organisatie het begrip ruimte en tijd voor ontwikkeling letterlijk, zorg ervoor dat (zorg)medewerkers niet in hun eigen tijd scholing hoeven te volgen;
- Maak (zorg)medewerkers meer bewust van het feit dat leren niet alleen gaat via trainingen en cursussen, maar dat dit ook vooral op de werkvloer gebeurt in interactie met collega's, leidinggevenden, bewoners en naasten;
- Geef proactief aandacht aan persoonlijke ontwikkelplannen die passen bij de ambities en kwaliteiten van (zorg)-medewerkers, gefaciliteerd met een passend opleidingsaanbod en leeruitdagingen op de werkvloer;
- Geef als organisatie (zorg)medewerkers tijdens de dagelijkse zorg de tijd en ruimte om fouten te maken en hierop te reflecteren, geef de ruimte om andere manieren van werken uit te proberen en zet in op teams waarin het delen van kennis en samenwerken de norm is;
- Waak ervoor dat het leren door experimenteren en reflecteren geen doel op zich wordt, maar een middel om de zorg verder te ontwikkelen;
- Betrek de bewoners en hun naasten te allen tijde bij het vormgeven van de zorg, zij zijn een even zo belangrijke bron van kennis en feedback als collega's en leidinggevenden.