

De medewerkers van Omring leren echt luisteren naar hun cliënten

Werken met Positieve Gezondheid brengt persoonsgerichte zorg

In theorie stelt iedere zorgorganisatie, huisarts of fysiotherapeut de cliënt of patiënt centraal: iedereen in de zorg doet immers wat de mens voor hem nodig heeft. Maar staan we in de zorg wezenlijk stil bij iemands werkelijke behoeften waar het zijn gezondheid betreft? Of vraagt persoonsgerichte zorg om een andere, bredere kijk op zorg dan de aan- of afwezigheid van ziekte?

Bij zorgorganisatie Omring in Noord-Holland waren ze op zoek naar hoe je dat doet: zorg persoonsgerichter maken. Een transformatieprogramma Positieve Gezondheid van Vilans en het Institute for Positive Health bleek de beweging te bieden waarnaar Omring op zoek was. Vilans, kennisinstituut voor de langdurige zorg, zoekt met het programma naar een andere inhoud van zorg en eigen regie voor cliënten met langdurige zorgvragen, zegt directeur Advies en Implementatie Stannie Driessen. "De zorg is nu nog ziektespecifiek ingericht: bij ziekte A doe je B. Maar de mens is niet zijn ziekte. We moeten met de zorg aansluiten op wat voor deze mens belangrijk is. De zorg moet passend zijn voor de cliënt en niet andersom."

Spinnenweb

Positieve Gezondheid is een door Machteld Huber geïntroduceerd concept waarbij gezondheid niet de af- of aanwezigheid van ziekte is, maar het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven. Arts-onderzoeker Huber vertaalde het concept in zes levensdomeinen, die samen een spinnenweb visualiseren waarop 'gescoord' wordt. Het transformatieprogramma geeft het spinnenweb praktische handen en voeten, dat startte bij de medewerkers. Wat was hun beleving van de eigen gezondheid, aan de hand van het spinnenweb in zes dimensies? En op welke dimensie wilden zij zelf dat er wat veranderde?

Zelf ervaren

Van de deelnemende organisaties aan de pilot, waarvan Omring er een was, kwamen teams in vier werksessies rond deze vraagstelling bijeen. Het bleek veel impact op medewerkers te hebben, vertelt Krishna de Vries van Omring. "Je moet voelen wat Positieve Gezondheid inhoudt. Hoe zit ik nou in die zes dimensies? Dan ervaar je: dit gaat over mij. Niet per se waar je slecht scoort, maar wel waar je beter op wilt scoren. Iemand zei: 'Ik wil mijn vriendin vaker zien' en een ander: 'Ik wil dat mijn man wat meer in huis doet'. Vervolgens werd hun geleerd elkaar te coachen, vertelt Huber. "We koppelden iedere medewerker aan een collega om zo te ervaren hoe het is een ander op een bepaalde manier te bevragen en hoe het is

om zo bevraagd te worden. Het thema was het realiseren van de doelen die ieder zich individueel had gesteld. Door het zelf te ervaren blijft het geen trucje, maar wordt het een attitude. Dat hebben de medewerkers twee maanden geoefend. Daarna gingen ze pas het gesprek aan met de cliënt." Huber stond zelf ook met de voeten in de klei; ze begeleidde twee van de zestien teams aan de pilot.

Een mooie bijkomstigheid bleek dat medewerkers zelf beter in hun werk kwamen te staan. Ze bleken nadien beter hun grenzen te kunnen stellen, creatiever te zijn in hun oplossingen en persoonsgerichter te werken. Driessen: "We hadden daar van te voren niet op ingezet, maar het bleek een heel mooie bijkomstigheid. Doordat de creativiteit van medewerkers wordt uitgedaagd, is werken met Positieve Gezondheid ook een middel om te werken aan je eigen vitaliteit en uiteindelijk aan een duurzamer personeelsbeleid."

Leren luisteren

Gaandeweg kregen de teams training in leren luisteren: door motiverende gespreksvoering de ander laten praten. Niet meteen handelen, maar doorvragen. Mensen helpen om keuzes te maken. Wil de cliënt van een vier op de ene dimensie naar een zes? Of wil hij liever van de zes op een andere dimensie een acht zien te maken? Het gaat er dus niet om dat de cliënt op alle dimensies positief moet scoren. Persoonsgerichte zorg is dat de cliënt bepaalt wat belangrijk is. Neem de cliënt van wie het tweede

been werd geamputeerd, vertelt Huber. Op de revalidatieafdeling ging men met haar in gesprek aan de hand van het spinnenweb. Het enige wat zij werkelijk wilde, was zelfstandig naar het toilet kunnen blijven gaan. Voor al het andere had ze genoeg mensen om haar heen. Huber: "Daar hebben zij de revalidatie toen volledig op ingezet. De mevrouw was heel gelukkig toen het haar lukte."

Een ander voorbeeld, vertelt De Vries van Omring, is een 87-jarige man van wie iedereen dacht dat hij positief in het leven stond. Hij gaf zichzelf overall echter een zes. Aan de hand van het spinnenweb zijn medewerkers in gesprek gegaan om te zien waarin hij verbetering wilde. De Vries: "Onder meer door de inzet van een therapeut is van de zes een zeven gemaakt."

Betekent dit nou dat het zogeheten medische model helemaal losgelaten moet worden? De noodzakelijke verpleegkundige handelingen moeten uiteraard wel gewoon gedaan worden, zegt Huber. Artsen, fysiotherapeuten, logopedisten en diëtisten menen vaker dat zij Positieve Gezondheid al als uitgangspunt van hun zorgverlening hanteren, zegt De Vries. "In hun opleiding staat de mens als geheel centraal, maar ze hebben daarbij wel de medische bril op. Het gaat erom dat iedereen in het netwerk van zorg: huisartsen, geriateren en andere zorgverleners, vanuit het Positieve Gezondheidsbegrip werkt, anders blijf je met elkaar in discussie over wat voor deze cliënt nou de beste zorg is."

Geen 'tooltje'

Bij Omring staat verdere uitrol van het transformatieprogramma op stapel, onder meer op de geriatrische revalidatie. De Vries adviseert andere organisaties die met Positieve Gezondheid aan



Werksessie met Omring onder leiding van Machteld Huber.

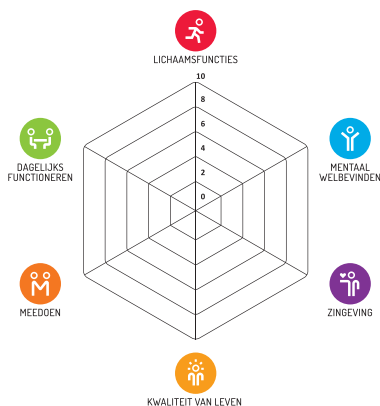
de slag gaan om afstand te doen van de ideeën die je over een cliënt hebt. "Onbevangen kijken naar wie er voor je zit." Belangrijk is dat het spinnenweb niet een nieuw 'tooltje' wordt, zegt De Vries: "Niet weer een nieuw format om in te vullen."

Het gaat erom dat we in de zorg vanuit een ander referentiekader leren werken, zegt Driessen van Vilans. "Anders in je werk staan, met andere ogen naar de cliënt kijken. We maken ook een scan waarin we met het team vaststellen hoe Positieve Gezondheid geïntegreerd kan worden binnen de bestaande werkwijzen. Wat moeten zij zeker behouden en wat moet veranderen om Positieve Gezondheid te integreren in het dagelijkse werk?" Wat in veel organisaties naar voren komt is om niet meteen in de doe-stand een lijstje af te vinken van alles wat gedaan moet worden, maar

in gesprek te gaan. Daarin zit de beweging naar persoonsgerichte zorg. Huber schetst dat van een paradigma-verschuiving sprake is. Maar het duurt nog wel even voordat al die zorgverleners in Nederland daarin mee schuiven. Ze gunt iedereen een transformatieprogramma als dit. Aan een train-de-trainersprogramma en online modules wordt momenteel gewerkt. "Het gaat hard. Daar ben ik wel enorm verheugd over." <<

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/positievegezondheid.

Tekst: Ellen Kleverlaan
Foto: Vilans



Het spinnenweb