

In gesprek met Amarens Bakker

# ‘Anders kijken, anders doen’

Vilans ontwikkelt online leerinterventies waarbij het werkenderwijs leren in de praktijk centraal staat. ‘Dat is nodig, omdat continu innoveren een voorwaarde is om goede zorg te kunnen leveren in deze tijd van snelle veranderingen. De zorg moet meer betaalbaar en op maat geleverd worden, op basis van individuele zorgvragen en zorgsituaties. De complexiteit van het werk neemt toe, zorgrelaties en de rol van de professional veranderen’, aldus Amarens Bakker, senior adviseur online leerinterventies bij Vilans. ‘Aandacht voor eigen regie, van zowel zorgvrager als professional, en het continu opdoen van nieuwe kennis en vaardigheden zijn noodzakelijk. Het is belangrijk dat de professional zelf verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit van zorg en het eigen leerproces. We maken leeroplossingen waarin informele kennis en ervaringen op de werkplek leidend zijn en waarbij professionals leren van elkaar. We maken daarbij gebruik van spelprincipes. Een heel mooie uitdaging waar ik me binnen Vilans graag voor inzet.’

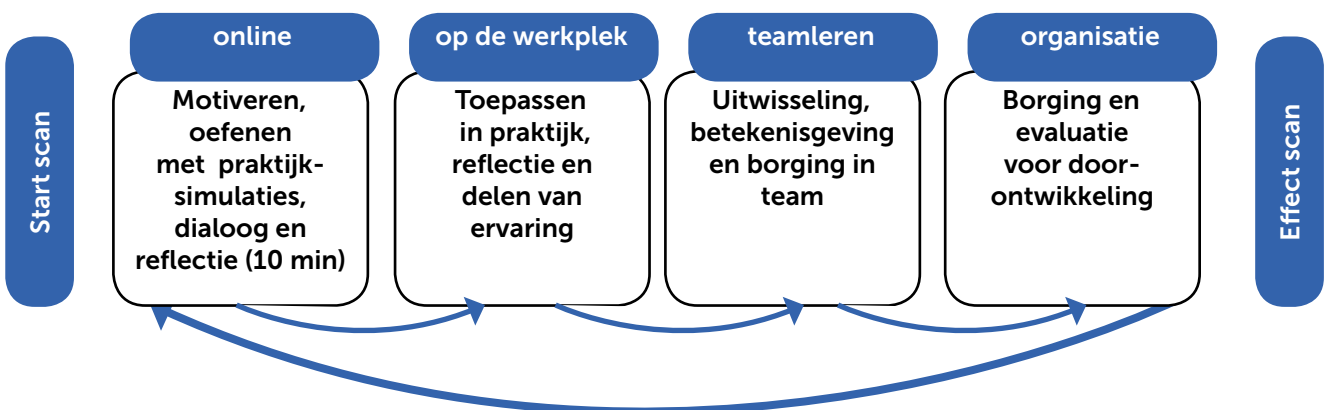
Jacqueline Dijkstra\*

**Wat is een online leerinterventie?**  
 ‘Een online leerinterventie start met een korte praktijksimulatie, waarin een kritische beroepssituatie wordt gepresenteerd. In zo’n kritische beroepssituatie staat de dialoog met de zorgvrager, mantelzorger of collega altijd centraal. Als zorgprofessional krijg je een aantal situaties voorgelegd, waarbij je vervolgens kunt kiezen uit verschillende manieren waarop je het gesprek aan kunt gaan. Manieren waar je in eerste instantie misschien niet voor zou kiezen. Het is juist de bedoeling om verschillende mogelijkheden uit te proberen. Je ervaart de consequenties van je keuze

en krijgt feedback op je keuze: wat betekent deze keuze voor de zorgvrager, de mantelzorgers en de collega’s? Zo wordt steeds zichtbaar wat de effecten zijn van de gemaakte keuzes. Het gaat vooral om reflectie op het eigen handelen. Na de praktijksimulatie gaat de zorgprofessional in de praktijk aan de slag met korte opdrachten. Daaraan zijn verschillende reflectievragen gekoppeld. Daarna geven collega’s feedback op de reflectie, zodat het leren reflecteren een gezamenlijke ervaring wordt. Indien mogelijk wordt ook aan de mantelzorgers en zorgvragers om feedback gevraagd. Dat gebeurt nu nog op papier, maar kan binnenkort

via een app. Eventueel vindt daarnaast nog een terugkoppeling plaats in het team. Het delen van ervaringen is een belangrijk onderdeel van de leerinterventies.’

**Waarom online leerinterventies?**  
 ‘Het leren van nu is niet meer het aanreiken van een oplossing. Het gaat in de zorg wat mij betreft om het uitproberen van nieuwe mogelijkheden, waarbij de aansluiting op de individuele behoefte essentieel is. Leren moet meer gaan om het bieden van handvatten voor het omgaan met individuele zorgvragen. Daarin is het leren van elkaar erg



Figuur 1: Schematisch overzicht van het leertraject



Amarens Bakker

belangrijk; het delen van ervaringen en daar met elkaar op reflecteren. De nieuwe leerinterventie moest een vorm van intervisie worden waarbij je online en in de praktijk wordt geprikkeld om na te denken over hoe jij dingen doet, over je eigen gedrag, maar ook over je valkuilen en routines. Het gaat er niet om of je vragen goed of fout beantwoordt. Door concrete, herkenbare praktijksituaties te presenteren, zien zorgprofessionals hoe ze op verschillende manieren kunnen reageren en handelen. Probeer het uit en ervaar wat de consequenties kunnen zijn van een bepaalde houding of aanpak! Dat stimuleert het anders kijken naar je eigen rol, naar de rol van de zorgvrager, maar ook naar die van de mantelzorgers.'

#### **Wat is het verschil met e-learning?**

Veel e-learning is aanbodgericht, je vergroot of activeert je kennis middels een online scholing die vervolgens wordt getoetst. Bij leerinterventies gaat

het vooral om *learning by doing*, waarbij je feedback krijgt van collega's. Van een schriftelijke toetsing is geen sprake.'

#### **Voor wie zijn deze interventies bedoeld en hoe komen ze tot stand?**

'We bieden de leerinterventies aan met als doel een verandertraject in gang te zetten voor teams in de zorg. Maar we onderzoeken ook hoe ze gebruikt kunnen worden in het onderwijs. Er lopen momenteel twee pilottrajecten. De eerste pilot vindt plaats bij Reinaerde, een zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast loopt een pilot in het onderwijs bij ROC Midden Nederland. Wij zien dat de leerinterventies in de klas, maar ook tijdens stages ingezet kunnen worden, zodat de student samen met collega's in het team nieuwe manieren van werken kan uitproberen. We richten ons nu nog vooral op professionals die mbo-opgeleid zijn en op het mbo-onderwijs, maar zijn ook

een eerste interventie aan het ontwikkelen voor hbo'ers. We doen dit samen met wijkteams en hbo-verpleegkundigen. Input van persoonlijke ervaringen is essentieel voor onze leerinterventies. We halen de voorbeelden uit de praktijk. Vilans ondersteunt organisaties bij succesvol veranderen en maakt de opgedane ervaringen toepasbaar via de leeroplossingen. Dit doen we samen met de professionals. We zoeken steeds partnerschappen om samen te ontwikkelen en de gebruikerservaringen in te zetten om te verbeteren. De eerste resultaten zijn inmiddels te vinden op onze website ([www.vilans.nl/vernieuwend-online-leren.html](http://www.vilans.nl/vernieuwend-online-leren.html)). We ontwikkelden de reflectievragen in samenwerking met een onderzoeker van Fontys Hogeschool die onderzoek doet naar reflectie op de werkplek.'

***Ik stel me voor dat een organisatie besluit om met deze interventies aan***

### de slag te gaan. Hoe zit het met de intrinsieke motivatie van medewerkers en de mogelijk ervaren werkdruk?

‘Zoals gezegd zijn de leerinterventies onderdeel van een verandertraject. Het werkt niet als veranderingen van bovenaf worden opgelegd. We willen iets op gang brengen. Daarom moet je eerst stilstaan bij het belang van de verandering voor het team. Dat kun je als team zelf doen. Vilans biedt daar ondersteuning voor aan, of het team kan gebruikmaken van een toolkit. Bij de start van een verandertraject is aandacht voor de intrinsieke motivatie van medewerkers dus essentieel. En wat betreft de werkdruk: uitgangspunt is dat je als zorgprofessional de opdrachten juist toepast tijdens het werk. Zo’n praktijk simulatie duurt niet langer dan tien minuten en je kunt zelf bepalen wanneer je daarmee aan de slag gaat. Het levert je in principe geen extra werk op. Het uitproberen van de verandering is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden, zo kom je tot andere inzichten, gedrag en invulling van je rol. Via de app kun je op elkaars handelen reflecteren. Ieder experimenteert individueel en brengt de ervaringen vervolgens weer terug in het team. Ieder team kan voor zichzelf bepalen wat een efficiënte en prettige werkwijze is. Als zorgverleners een andere rol moeten aannemen, meer persoonsgericht gaan werken, dan dient het management ook ruimte te creëren, en de veranderingen die medewerkers doormaken moeten tevens geborgd worden in de praktijk.’

### Worden ook accreditatiepunten aan de leerinterventies gekoppeld?

‘We zijn in overleg met V&VN over de vraag hoe we de leerinterventies kunnen accrediteren ten behoeve van het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden. Het gaat er niet zozeer om dat je de module hebt doorlopen, maar het gaat om het uiteindelijke resultaat, de impact in de praktijk: dat de zorgvrager verbetering in de kwaliteit van zorg ervaart. De vraag is hoe je dat effect het beste kunt meten. Als een organisatie de leerinterventies gebruikt om een lerende organisatie neer te zetten, dan moet het team bepalen wanneer de gestelde doelen zijn behaald. De “Verbetermeter” van Actiz en de reflectievragen zijn daarvoor wellicht geschikte instrumenten. We onderzoeken ook hoe we deze

leerinterventies kunnen koppelen aan de CanMEDS-rollen, om te beoordelen of de zorgprofessional groei heeft doorgemaakt in het ontwikkelen van competenties.

We moeten echt naar een andere manier van accrediteren toe. Het gaat om leren op de werkplek, daar moet de verandering plaatsvinden. Dat betekent dat het niet meer alleen zal gaan over het zetten van een vinkje na deelname aan een cursus of congres. We kijken samen met V&VN hoe we dat vorm kunnen geven.’

### Wat zijn de thema’s van de leerinterventies?

‘De leerinterventies gaan altijd over persoonsgerichte zorg, dat onderwerp kun je vanuit verschillende invalshoeken insteken. Inmiddels hebben we leerinterventies over “Omgaan met dementie”, “Mondzorg persoonsgericht”, “Verantwoord afwijken van de Vilans Kick-protocollen”, “Goed in gesprek met de mantelzorg” en een leerinterventie “Verantwoord gebruik van psychofarmaca”. We willen het aantal leerinter-

venties uitbreiden, waarbij we ons laten leiden door de behoefte van de organisaties waar we mee samenwerken. Naast deze uitbreiding willen we de bestaande interventies verder aanpassen en verbeteren op basis van ervaringen in de praktijk. Vilans biedt naast de leerinterventies ook coachingstrajecten, e-learningmodules, teamtrainingen, de kennisleiden en kennisbundels. We bieden per thema een gecombineerd pakket van verschillende typen leeroplossingen aan waaruit teams en deelnemers een arrangement kunnen samenstellen dat aansluit op hun behoefte.’

De leerinterventie “Goed in gesprek met de mantelzorg” is vrij beschikbaar voor zorgorganisatieteams en onderwijs. Hiervoor is geen lidmaatschap vereist.

<http://www.vilans.nl/Online-leerinterventie-Goed-in-gesprek-met-mantelzorg.html>

### Per leerinterventie gaat de professional aan de slag met de volgende stappen:

#### 1. Een kenmerkende, aansprekende praktijk simulatie.

*Denk aan:* een dilemma in het contact tussen zorgprofessional en zorgvrager.

*Doel:* bewustwording, herkennen van het dilemma en prikkelen van de nieuwsgierigheid.

#### 2. Een nadere focus op de context, wat zou anders of beter kunnen?

*Denk aan:* door meer te weten te komen over de context komt de professional tot beter passende oplossingen. Zo kunnen we de situatie vanuit verschillende perspectieven benaderen en reflecteren vanuit verschillende rollen. En aandacht geven aan belemmeringen.

*Doel:* reflecteren op de situatie, wat leer je ervan (zin- en betekenisgeving)?

#### 3. Welke oplossingsrichtingen zijn er?

*Denk aan:* de professional krijgt bij de praktijk simulatie de mogelijkheid keuzes te maken en ervaart de consequenties ervan. Andere perspectieven, ervaringen en nieuwe inzichten spelen hierbij een rol. Op basis daarvan leert de professional wat er toe doet in de situatie en hoe je tot passende keuzes kunt komen.

*Doel:* ontstaan voor nieuwe oplossingen, weten hoe te handelen en het teamleren ernaar.

#### 4. Praktijk opdrachten

*Denk aan:* praktijk opdrachten en reflectievragen waarmee de professional individueel of met het team aan de slag gaat op de werkplek. Ervaren van het effect van “anders kijken, anders doen” en voorwaarden creëren voor de nieuwe manier van werken.

*Doel:* zich vertrouwd voelen om nieuwe werkwijzen blijvend toe te passen.

Meer informatie over de leerinterventies kunt u opvragen bij Amarens Bakker, [a.bakker@vilans.nl](mailto:a.bakker@vilans.nl) | 06 – 15 18 86 03

### OVER DE AUTEUR

• **Jacqueline Dijkstra** is hoofdredacteur van OenG.