

Lieke de Bois: 'Zorgverleners ervaren hoe het is om geleefd te worden zoals een patiënt geleefd wordt als die in een zorginstelling terecht komt'



Bij De Keerzijde is zorgaanbieder de patiënt

Een zorgverlener die weet hoe het voelt om patiënt te zijn, zal de eigen patiënten anders tegemoet treden. Dit komt de zorg voor die patiënten ten goede en is meteen ook een boodschap aan het management: bied ruimte aan je personeel om je cliënten en patiënten waardig te behandelen. Ze zullen dit waarderen en dat heeft weer een positief effect voor de instelling zelf.

Eenvoudig concept, met enorme impact

Stel je eens voor dat je in een ziekenhuis- of verpleeghuisbed ligt en dat een ander voor je bepaalt wanneer je mag eten of naar het toilet mag. Dat twee zorgverleners aan de achterzijde van je bed staan en met elkaar spreken over je ziekte. Of dat ze je juist totaal negeren en gezellig met elkaar kletsen over wat ze in de vakantie gaan doen. Stel je eens voor dat je onder de douche of in bad moet. Maar je bent niet in staat om dit zelfstandig te doen. Dus moet je toestaan dat een ander je uitkleedt, wast, afdroogt en weer aankleedt.

'Heel confronterend allemaal', zegt Lieke du Bois van De Keerzijde. 'En toch kiezen heel veel zorgprofessionals die onze ervaringstraining doen ervoor om dit allemaal met hen te laten gebeuren.' Want dat is precies wat De Keerzijde doet: de zorgprofessional gedurende 24 uur laten voelen hoe het is om cliënt of patiënt te zijn en dus te moeten aanvaarden dat ze de regie over hun leven totaal kwijtraaken en in handen leggen van mensen die ze niet kennen. Precies wat duizenden mensen dagelijks overkomt.

Voor en door professionals

Wat De Keerzijde biedt, is een ervaringstraining die door zorgprofessionals is opgezet en die ook voor zorgprofessionals is bedoeld. Aan de basis liggen vier doelstellingen, waarvan de eerste nadrukkelijk de cliënt of patiënt centraal stelt. Die eerste doelstelling luidt namelijk: deze meer zeggenschap te geven. En de gedachte is dat dit het best tot stand kan komen door de zorgprofessional zich te laten verplaatsen in wat de cliënt of patiënt meemaakt. De tweede doelstelling is hier rechtstreeks van afgeleid: investeren in zorgprofessionals door ervoor te zorgen dat hun focus weer heel scherp komt te liggen op het zorgen voor de cliënt of patiënt. Naast deze twee is er als derde doelstelling: een bijdrage leveren aan teambuilding, waardoor effectiever gewerkt gaat worden, en als vierde: oudere medewerkers die vaak vastlopen binnen hun werk een nieuwe uitdaging bieden. 'We hebben hen graag als begeleiders binnen de trainingen omdat ze ervaren zijn', verduidelijkt Du Bois. 'En met deze vier doelstellingen zijn we echt uniek, want er zijn geen andere bureaus die dit ook specifiek zo doen. We hebben dan ook bewust geïnvesteerd in bescherming van dit concept.'

Maatwerk

Beslist een verpleegkundig team om een ervaringstraining bij De Keerzijde te doorlopen, dan volgt eerst een voorbe-

spreking waarin precies wordt uitgelegd wat het doel van de training is en hoe die wordt vormgegeven. Het verpleegkundig team kan ook zelf voorstellen doen, op basis van de problemen waar het in de dagelijkse praktijk tegenaan loopt. 'Dit betekent dat geen twee trainingen hetzelfde zijn', zegt Du Bois, 'het is maatwerk. De vragen die in het ziekenhuis leven, zijn heel anders dan die in de verpleeghuiszorg.' Een training duurt 24 uur en in die tijd geven de deelnemers de regie over hun leven volledig uit handen aan de begeleiders, zelf ervaren verzorgenden of verpleegkundigen. 'Ze ervaren dan hoe het is om geleefd te worden zoals een cliënt of patiënt geleefd wordt als die in een zorginstelling terecht komt', zegt Du Bois, 'en dat heeft altijd een enorme impact op mensen. Het laat niemand onberoerd. Aan de ene kant is het confronterend, maar aan de andere kant wordt er ook heel veel gelachen in zo'n training.' Deelnemers geven zelf de grenzen aan en kunnen dus zelf beslissen of ze bijvoorbeeld geholpen willen worden bij het eten of het douchen. 'Wij creëren een veilige situatie voor hen, met als gevolg dat een groot aantal wel kiest voor zulke ervaringen', zegt Du Bois. 'Maar het is altijd mogelijk om een time-out aan te vragen. En er is altijd een coach aanwezig om mee te praten en om erop toe te zien dat adequaat op zo'n time-out wordt gereageerd.'

Wantrouwen

Het idee voor de ervaringstraining is bij Du Bois ontstaan, omdat zij in haar 25 jaar ervaring als groepsleider en manager in de zorg aanliep tegen wantrouwen tussen managers en medewerkers over en weer. 'Dat gaat ten koste van de aandacht voor cliënten en patiënten en doet afbreuk aan het werk zelf', zegt ze. 'Ik wil de mensen laten zien wat het voor je betekent als je de regie kwijtraakt, en hoe je als professionals het best kunt omgaan met mensen die dit overkomt. Om te zorgen dat de gevolgen hiervan beklijven, hebben we na vier maanden terugkoppeling met de deelnemers aan de training. En we zorgen zelf voor overdracht naar de leidinggevendenden, zodat ook zij weten wat hun medewerkers in de training hebben geleerd. Die medewerkers merken in de trainingen dat ze veel sterker zijn dan ze zelf denken. Dit gegeven zet hen aan tot sterkere communicatie met hun cliënten of patiënten, collega's en leidinggevendenden. Op die manier sturen we aan op de ontwikkeling van zelfsturende teams. En dat past natuurlijk helemaal bij de huidige trend in de zorg.'

Eigen geld

Du Bois heeft De Keerzijde opgezet vanuit haar achtergrond als interimmanager en coach, een carrièreswitch die ze al eerder had gemaakt. Ze heeft het met eigen geld

gedaan omdat het moeilijk bleek er financiers voor te vinden. 'Investeerders waren niet eenvoudig warm te krijgen voor een sociale innovatie', zegt ze. 'Ik heb het idee dat dit nu aan het veranderen is, omdat de problematiek in de zorg steeds nijpender wordt.'

In de afgelopen vier jaar heeft ze circa 50.000 euro geïnvesteerd in het initiatief. 'Daarin zitten niet de uren van de betrokkenen die kosteloos bereid waren mee te denken en pilots op te zetten en uit te voeren', voegt ze hieraan toe. Veel geld is gaan zitten in de website, inclusief video's, in interne trainingen die een onderdeel vormen van de selectie van begeleiders en coaches, in promotie en in naamsbescherming. 'Adverteren in een vakblad kost al gauw vierduizend euro', zegt ze. 'Dat doe ik niet meer.' Om feedback te krijgen over de geleverde kwaliteit, houdt De Keerzijde contact met de opdrachtgevers en cursisten, dit gebeurt ook na het natraject dat vier maanden na de training plaatsvindt. Du Bois vertelt: 'Van iemand die de training anderhalf jaar geleden heeft gedaan, hoorde ik dat de medewerkers belevingsgericht werken, meer begrip tonen voor de positie van de cliënten en meer luisteren naar wat zij zeggen. Dit geeft rust op de afdeling.' De exploitatiebegroting voor 2011 gaat uit van zestien tot

twintig trainingen. Dit aantal is gebaseerd op al geplande trainingen en gesprekken met zorginstellingen en opleidingsinstituten. De gratis kennismakingsbijeenkomsten die De Keerzijde organiseert voor managers en opleiders, worden steeds drukker bezocht. In 2012 hoopt het bureau 32 tot veertig trainingen te kunnen verzorgen. En dan niet meer alleen in het zuiden van het land, maar in heel Nederland. Een training kost negenhonderd euro en kan BTW-vrij worden aangeboden. 'We zijn financieel gezond', zegt Du Bois, 'en de nominatie is een mooie stimulans voor verdere groei.' |

Waaron wij zorgaanbieder van het jaar 2010 moeten worden

Du Bois: 'Omdat we een unieke training hebben ontwikkeld die het werk leuker maakt en de uitstraling van het verpleegkundig beroep professioneler.'

Dat ene ongeken- de talent dat we samen ontdekken.

Oog hebben voor potentie, dat is de kern van ons vak. In onze assessment- en development services combineren we een eigenzinnige aanpak met actuele kennis en advieskracht. Wat u vooral zal interesseren, is dat we precies die inzichten geven waar uw organisatie nu om vraagt. In capaciteiten en talenten van nieuwe collega's. En in interne doorgroei- en ontwikkelingsmogelijkheden van huidige medewerkers. Individuen en teams. Daaraan koppelen we bovendien individuele coaching en management development. Als we u eenmaal kennen, kunt u op ons rekenen. Bel 020 - 504 20 20 voor een afspraak en kijk vast op functiemediair.nl.

 **FunktieMediair.** Mensen kennen.

recruitment & executive search
interim management & professionals
assessment & development

**Funktie
Mediair**
a Randstad company