

actiz

organisatie van zorgondernemers

Vakbekwaam mensenwerk

Anders werken in de langdurige zorg

Nieuwe professionaliteit



Vakbekwaam mensenwerk

Professionaliteit in de langdurige zorg is gericht op de kwaliteit van leven. Elke cliënt wil het leven kunnen leiden dat voor hem of haar van waarde is, in de eigen context en mét eventuele ouderdoms- en gezondheidsproblemen. Daarom is het 'specialisme' van professionals in de langdurige zorg het leggen van de verbinding tussen het gewone leven en gezondheidsproblematiek. Dat vereist een vakbekwaamheid die alleen effectief kan zijn door persoonlijke betrokkenheid bij de cliënt en diens naasten. De 'professional van de toekomst' doet veel meer dan vakkundig zorg verlenen. Hij of zij beschikt over een breed arsenaal aan kennis, kunde, vaardigheden, maar vooral ook over persoonlijk commitment. Zorgprofessionals leveren 'vakbekwaam mensenwerk'.

Ontwikkelingen in de zorg

Om vakbekwaam mensenwerk mogelijk te maken, is de zorgbranche bezig met een radicale omslag. Niet de budgetten en de protocollen, maar de relatie met de cliënt en diens naasten zijn daarbij leidend. Zorgorganisaties ontwikkelen zich van budgetgefinancierde zorgaanbieders tot cliëntgeoriënteerde zorgondernemers. Deze noodzakelijke omslag in de zorg is niet 'regelbaar' vanuit de systemen. Zij moet ontstaan in de relaties tussen cliënten (en hun omgeving) en professionals. Vanuit vakbekwame betrokkenheid op het wel en wee van cliënten wordt in deze relaties duidelijk welke zorg het leven van cliënten en hun naasten het beste versterkt. Samenwerking en vraagsturing vanuit de dialoog met de cliënt vormen dus de kern van de transitie. Het ruimte daarvoor nemen en krijgen is van wezenlijk belang.

Nieuwe professionaliteit

Om ruimte te realiseren voor vakbekwaam mensenwerk – en daarvoor stimulerende randvoorwaarden te bieden – moeten we gezamenlijk een slag maken in de cultuur van de sector, in het arbeidsethos, en in de ongeschreven normen en waarden. Opleiding, instructie, werkprocessen en sturing (ook vanuit regelgeving) zijn vaak nog georganiseerd vanuit een instrumentele en hiërarchische wijze van werken. In eerste instantie zijn de zorgorganisaties en hun professionals hier aan zet. Maar zij kunnen niet zonder de bijdrage van de andere betrokkenen bij de zorg: beleidsmakers, financiers, branche- en beroepsorganisaties, opleiders en cliëntorganisaties. In deze brochure schetsen we een streefbeeld voor een nieuwe professionaliteit in de langdurige zorg. Daarmee willen we de lezer uitnodigen tot een gemeenschappelijk gesprek over de voorwaarden voor vakbekwaam mensenwerk.

Naar zelf- en samenredzaamheid

In de vernieuwingsvisie van ActiZ is zelfredzaamheid een belangrijk begrip. Zelfredzaamheid staat tegenover zorgafhankelijkheid. Het voegt waarde toe voor cliënten en hun sociale omgeving. De nadruk op zelfredzaamheid sluit aan bij de breed gedragen visie op verantwoorde zorg, die immers uitgaat van regie over het eigen leven, keuzevrijheid en participatie. In de zorg is de vraag cruciaal in hoeverre de mogelijkheden daartoe aangetast of verloren zijn. Welke krachtbronnen kunnen nog aangeboord worden bij de cliënt en diens omgeving? Welke hulpbronnen zijn nodig om hen te ondersteunen en versterken?

Zelfredzaamheid is voor cliënten in de langdurige zorg alleen samen met anderen te realiseren, en is dus onlosmakelijk verbonden met 'samenredzaamheid'. In samenredzaamheid komt eigen verantwoordelijkheid samen met solidariteit en zorgzaamheid. Samenredzaamheid – en ruimte voor professionals om deze te versterken – vormen het hart van de vernieuwingsvisie van ActiZ. Zorg is geen doel op zich, maar een middel om kwaliteit van leven te helpen realiseren.

Streefbeeld voor de professional: persoonlijke betrokkenheid en aanwezigheid als basisattitude

In de langdurige zorg maakt gezondheidsproblematiek deel uit van het gewone leven. Herstel verloopt traag en vaak onvolledig, chronische aandoeningen stapelen zich op en werken op elkaar in. De cliënt moet een nieuw bestaansevenwicht zien te vinden dat letterlijk de moeite van het leven waard is. Samen met de cliënt en diens naasten zoekt de professional naar een balans tussen stimuleren, ondersteunen, loslaten en overnemen. Dit is een relationeel proces, met als vertrekpunt de vraag wat voor cliënt en omgeving van waarde is. Goede zorg helpt functieverlies beperken, vertraagt achteruitgang en ondersteunt bij het omgaan met verlies. Het gaat om het samen zoeken naar compensatiemogelijkheden en hulpbronnen, het versterken van restcapaciteiten en ontwikkelen van nieuwe competenties. De professional is menslievend en aandachtig. Hij of zij ziet de cliënt als ervaringsdeskundig en richtinggevend in dit proces.

“De verzorgende is ‘als expert van het dagelijks leven’ in staat om zich te verbinden met wat voor de cliënt belangrijk is. Dat is het hart van haar professionaliteit.” Christina Woudhuizen, V&VN

De cliënt in de eigen context

De kwaliteit van leven van cliënten is met alle levensgebieden verbonden. In de visie op verantwoorde zorg komen deze gebieden terug in de vier domeinen van kwaliteit van leven: het lichamelijke gevoel van welbevinden en gezondheid, de woon/leefsituatie (de eigen plek, het thuisgevoel), de sociale kant van het leven (medemens zijn, erbij horen, mee doen), en het mentale welbevinden (kunnen zijn en blijven wie je bent). Een professional die vanuit deze domeinen het zorgproces met de cliënt aangaat, kan gezondheidsproblemen verbinden met de persoonlijke gevolgen ervan voor iemands gewone leven – het eigen leven waar de cliënt zélf over gaat.



Streefbeeld voor de professional: verbindend werken vanuit een brede blik

Iedereen ervaart ouderdoms- en gezondheidsproblemen weer anders, waardoor behoeften aan hulp, zorg en behandeling sterk kunnen verschillen. Cliënten zijn daarmee de belangrijkste kennisbron voor de handelingspraktijk van professionals. Hoe beter zorgprofessionals de vragen en behoeften van een cliënt kunnen aanvoelen en begrijpen in relatie tot iemands context, hoe doeltreffender zij hun vakbekwaamheid kunnen inzetten. Zij hebben een brede blik op het leven van de cliënt en vinden veelsoortige ingangen om de samenredzaamheid te versterken. Ze koppelen specifieke vakinhoudelijke kennis aan vakoverstijgende inzichten, en leggen functionele verbindingen met andere professionals en met hulpbronnen uit de sociale omgeving van de cliënt. Dat doen zij vanuit de drive om er voor de cliënt het beste uit te halen binnen de beschikbare middelen. Zorgprofessionals zijn allesbehalve domeindenkers, en durven uit de 'comfortzone' van de eigen professie te komen.

"Zorgprofessionals die vanuit persoonlijke betrokkenheid vakbekwame zorg met aandacht geven. Dat maakt de zorg èn het werk waardevol."

Yvonne van Gilse, LOC Zeggenschap in zorg

Vernieuwingen op het gebied van kennis en technologie

De moderne maatschappij is een netwerksamenleving. Informatie-uitwisseling, communicatie en kennisontwikkeling vinden steeds vaker plaats in (al dan niet virtuele) verbanden die tot buiten de grenzen van een wijk, huis, zorgorganisatie en beroepsgroep reiken. Technologie is een niet meer weg te denken hulpmiddel, niet alleen in de professionele 'gereedschapskist' maar ook in het dagelijks leven van veel cliënten. Er zijn nog maar weinig mensen die niet vertrouwd zijn met beeldscherm, afstandsbediening, mobiele telefoon en internet.

Een specifieke ontwikkeling is die van de domotica en toepassingen als zorg-op-afstand. Technologie is bij uitstek een manier om uit te gaan van iemands mogelijkheden. Het is een hulpmiddel om de eigen vrijheid, regelruimte en participatiemogelijkheden te vergroten, en de inzet van menskracht te verkleinen. Er wordt dan ook een grote groei verwacht van technologie toepassingen in de zorg.

Streefbeeld voor de professional: ondernemend en innovatief in je vak staan

Ruimte voor vakbekwaam mensenwerk betekent ook meer verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en ondernemerschap van professionals. De professionals van de toekomst voelen zich verantwoordelijk voor het geheel en spreken elkaar daarop aan. Zij werken interdisciplinair en zijn deel van (virtuele) netwerken voor kennisdeling. Ze investeren in intercollegiale reflectie en coaching van collega's met een lagere opleiding. Professionals hebben niet 'het antwoord klaar' maar gaan het debat aan en stellen vragen. Zij verbinden hun praktijkkennis met de ervaringen en levenswijsheid van cliënten en hun verwanten. Ze zijn lerend aan het zoeken en zoekend aan het leren. Professionals leggen nadrukkelijk de verbinding met technologie als kans om het vak te verrijken en de samenredzaamheid van de cliënt en diens omgeving te vergroten.

"De beroepspraktijk op de voet volgen en vertalen in een effectieve leeromgeving is dé ambitie van ROC ASA." *Mieke Hollander, ROC ASA*

Een gezamenlijke uitdaging

Voor ActiZ is het mogelijk maken van vakbekwaam mensenwerk een van de centrale transitithema's. Er is vrijwel geen zorginnovatie denkbaar die niet met vormen van professionele vernieuwing gepaard gaat. De bal ligt dan ook in eerste instantie bij de zorgorganisaties en de professionals. Maar echte verandering kan zich alleen doorzetten als alle betrokkenen bij de langdurige zorg hun kompas op hetzelfde doel richten. Als de benodigde professionele vernieuwing langs meerdere sporen en op verschillende speelvelden tot ontwikkeling gebracht wordt. Om de randvoorwaarden voor vakbekwaam mensenwerk te realiseren, is het dus nodig om op alle fronten verandervermogen aan te spreken. Dat vergt visieontwikkeling én actie bij diverse stakeholders:

zorgorganisaties

nieuwe cliëntrelaties, werkverhoudingen, organisatievormen, ondernemingsvormen

beroepsgroepen

nieuwe vormen van professionaliseren en positionering 'boven de domeinen uit'

opleiders

nieuwe vormen van kennisdelen, leren, opleiden en ontwikkelen

brancheorganisaties

andere vormen van dienstverlening, belangenbehartiging met nieuwe coalities

cliëntorganisaties

activerende ondersteuning van de achterban, nieuwe wegen voor belangenbehartiging

financiering/ regelgeving/ toezicht

meer regelruimte voor cliënten en professionals, impulsen op alle maatschappelijke domeinen voor participatie en samenredzaamheid

Tot slot

Het versterken van zelf- en samenredzaamheid van cliënten en hun omgeving is een maatschappelijke opgave. Om ook in de toekomst passende langdurige zorg te kunnen garanderen, zijn vraagsturing en vermaatschappelijking van de zorg geboden. Het is essentieel om aan te sluiten bij de drive van cliënten én medewerkers – ofwel bij wat voor hen van waarde is. Daarmee kan de langdurige zorg zich ontwikkelen van 'leveranciers van goede zorg' tot een innovatieve sector, gericht op waardecreatie voor cliënt en maatschappij.

Dat alles vergt veranderingen in de organisatie en de aanpak van de zorg, waarbij de dialoog met de cliënt en diens omgeving daadwerkelijk het uitgangspunt wordt in de zorg.

Alleen zo kan de nieuwe zorgprofessional tot ontwikkeling komen:

- persoonlijke betrokkenheid en aanwezigheid als basisattitude
- verbindend werken vanuit een brede blik
- ondernemend en innovatief in je vak staan

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht

Telefoon (030) 273 93 93
Fax (030) 273 97 87
info@actiz.nl
www.actiz.nl

Verantwoording en bronnen

De inzichten en ideeën in deze brochure komen voort uit concrete ervaringen en ontwikkelingen binnen de langdurige zorg. Daarnaast zijn ze geïnspireerd op literatuur, op discussies en gesprekken in uiteenlopende netwerken, en op uitwisseling tijdens expertmeetings en de zogeheten toekomstateliers van de Transitiewerkgroep van ActiZ. De ideeën over een nieuwe manier van werken sluiten aan bij verantwoorde zorg en bij recente visienota's over de toekomst van de zorg, zoals 'Waarde-volle zorg' van LOC Zeggenschap in zorg, en 'Naar autonomie, verbondenheid en een gezond leven' van ActiZ.

Colofon

Redactie: Tineke van Sprundel
Eindredactie: Marc van Bijsterveldt
Ontwerp: Cascade – visuele communicatie, Amsterdam
Drukwerk: Libertas, Bunnik
Publicatiedatum: oktober 2011
Publicatienummer: 11.021

© ActiZ oktober 2011

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.