

Ervaringen die er toe doen



Datum

14 April 2022

Ondersteunen van cultuursensitief werken door een ervaringsnetwerk

Achtergrond

In het RAK-project Verpleeghuiszorg voor de toekomstige Amsterdamse oudere: Aandacht voor niet-westerse migranten hebben we in de eerste fase onderzocht hoe de zorgvraag onder ouderen met een niet-westerse migratieachtergrond er nu uitziet en hoe deze zich zal ontwikkelen. In dit advies gaan we in op een gerelateerd doel van dit project: het beschrijven van de omvang en kwaliteit van het huidige beschikbare zorgaanbod aan de (sub)doelgroepen en scholingsbehoefte bij zorgmedewerkers.

Bevindingen van het onderzoek

We vatten eerst kort de bevindingen van het onderzoek samen om vervolgens uiteen te zetten wat dit betekent voor de omvang en kwaliteit van het zorgaanbod en de scholingsbehoefte onder medewerkers. Uit de interviews met 66 ouderen, naasten en medewerkers blijkt dat een adequate uitvoering fundamenteel is in de ervaren kwaliteit van zorg. Dit betreft zorg-technisch handelen, hygiëne, divers en kwalitatief eten en communicatie. Ouderen en naasten beschrijven tevreden te zijn over de zorg als deze relationeel en persoonlijk wordt uitgevoerd. Ze hebben het onder meer over gezien worden als persoon, over zorg die met aandacht wordt gegeven en waarin ruimte is voor de eigen beleving van ouder worden, met in het bijzonder ruimte voor religie en taal.

In Amsterdam zal in 2030 de vraag naar langdurige zorg toenemen tot meer dan 8000 personen met een migratieachtergrond. Uit het onderzoek blijkt een toenemende vraag naar alle vormen van langdurige zorg (zie voor meer details het rapport en de samenvatting). Uit de gesprekken komen diverse wensen naar voren ten aanzien van toekomstige langdurige zorg; variërend van volledig informele zorg tot volledige thuiszorg en verpleeghuiszorg. De meeste geïnterviewden stellen daarbij zo lang mogelijk zelfstandig thuis te willen blijven wonen.

Zij willen aandacht voor hun persoonlijke invulling en wensen, zodat zij de persoon kunnen zijn die zij willen zijn. Zij gaven aan ruimte te willen voor geloofsovertuiging, taal, divers eten, kleinschaligheid en een persoonlijke benadering. Het zijn vooral deze laatste aspecten die zowel nu als in de toekomst van belang zijn om tegemoet te komen aan de scholingsbehoefte onder zorgmedewerkers.

Persoonsgerichte zorg in de praktijk

Het onderzoek laat zien dat kwalitatief goede en persoonsgerichte zorg centraal zou moeten staan in de scholing van zorgmedewerkers. Daarbij moet er sensitief worden omgegaan met een diverse achtergrond van ouderen en bewoners. Dergelijke principes zijn allesbehalve nieuw. Leren en verbeteren aan kwaliteit is één van de vier pijlers van het kwaliteitskader VVT (2021). Een andere pijler van het kwaliteitskader is persoonsgerichte zorg. Al in de jaren '60 werd persoonsgerichte zorg, zijnde zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren, ontwikkeld. Hierbinnen valt het startpunt dat ieder mens uniek is. Integraal onderdeel hiervan is sensitiviteit voor de belevingswereld en de achtergrond van de persoon, of dit nu religie, cultuur of herkomst betreft. Een bewustzijn van je eigen referentiekader en dat van de ander past hierbij. In Nederlandse zorgopleidingen is persoonsgerichte zorg al meer dan een decennium een leidend principe. Toch bleek uit praktijkonderzoek door Backhaus (2017) dat de fysieke zorgtaken veelal de overhand hebben en er vooral lichamelijke zorg wordt gegeven. Kortom, taakgericht in plaats van persoonsgericht. Ook in ons onderzoek komt dit naar voren. In gesprek met medewerkers, naasten en ouderen merken we op dat hoewel persoonsgerichte zorg veelal omarmd wordt, dit in de praktijk zeker niet altijd lukt.

Persoonsgerichte zorg die cultuursensitief is

Bij persoonsgerichte zorg voor ouderen met een migratieachtergrond spelen bovendien specifieke factoren die persoonsgerichte zorg uitdagend maken. Zo zijn er soms (onbewuste) aannames over en weer die stereotypering in de hand werken. Ook kan er sprake zijn van taalbarrières waardoor communicatie over wensen en behoeften ingewikkeld is. Ten slotte is een deel van de oudere migranten en hun naasten onbekend met de formele langdurige zorg. Soms zorgt dit ervoor dat er over en weer (onuitgesproken) aannames en verwachtingen zijn over hoe de zorg werkt, hoe de zorg verleend wordt en wat er mogelijk is. Hierdoor ontbreekt soms de expliciete overeenstemming. Een deel van de ouderen en naasten in het onderzoek vertrouwt er niet op dat er altijd daadwerkelijk ruimte is voor religie en taal. Zij verwachten dat het aanbod niet voldoet aan hun standaarden.

Het aantrekken en inzetten van divers personeel kan bijdragen aan cultuursensitief werken. Personeel die zelf een diverse achtergrond heeft is zich veelal bewuster over

mogelijke verschillen in wensen en behoeften. Ouderen en naasten vinden het prettig als hun diversiteit in de zorgmedewerkers weerspiegelt wordt. Dit geeft hen vertrouwen en herkenning. Als we dan kijken naar het huidige aanbod (2019) van zorgpersoneel, dan blijkt dat respectievelijk negen en zes procent van de zorgverleners een niet-westerse en westerse migratieachtergrond hebben. Om het aanbod aan te laten sluiten bij de zorgvraag is het daarom belangrijk om aandacht te hebben voor het aantrekken en behouden van personeel met een diverse achtergrond.

Waarom persoonsgerichte zorg niet lukt

Aangezien persoonsgerichte zorg al een ruim decennium onderdeel is van de opleiding en een leidend principe is in de praktijk, roepen deze bevindingen de vraag op: waarom lukt het niet altijd? Deze vraag hebben we ook met medewerkers in de langdurige zorg besproken. Vooropgesteld lijkt persoonsgerichte zorg vanzelfsprekend, maar dat is het zeker niet. In de praktijk blijkt het uitermate complex om iemand in een georganiseerde setting als persoon te zien, te benaderen en ruimte te geven aan dat wat betekenisvol is voor deze persoon. Een eerste reden die veel medewerkers benoemen is een tijdgebrek. Belangrijke kanttekening is wel dat we tegelijkertijd in onderzoek weinig relatie vinden tussen de kwantiteit aan zorgpersoneel en de ervaren zorgkwaliteit (Backhaus e.a., 2018; Hamers e.a., 2016). Maar ervaren tijdgebrek, voldoende personeel en continuïteit van personeel lijken zeker essentiële factoren in persoonsgerichte zorg. Een tweede reden die medewerkers noemen, is dat ze ondanks dat ze sterk geënt zijn op principes van persoonsgerichte zorg, ze soms niet de ruimte voelen voor de flexibiliteit en creativiteit die dit soms vraagt. Dit lijkt voort te komen uit (aannames over) wat er kan of mag, of over de ervaren starheid in regels en standaarden. Als derde reden benoemen medewerkers dat ze, ondanks dat ze de training en theorie soms wel hebben gehad, ze zich in de praktijk niet altijd zo bewust zijn van de daarbij behorende werkwijze en hoe deze goed toe te passen. De (onbewuste en veilige) taakgerichte uitvoering krijgt dan weer de overhand. Enkele vragen die leven onder medewerkers: welke vragen kan ik stellen? Welke rol mag ik spelen? Hoe sluit ik echt aan bij de vraag en waar vind ik specifieke kennis? Wie kan ik benaderen? Welke hulpmiddelen of instrumenten kan ik inzetten? Hoe ga ik om met verschillen in referentiekaders en inzichten?

Ervaringskennis

Een aantal medewerkers geeft aan zelf meer kennis te hebben die goed van pas zou kunnen komen bij cultuursensitief werken, maar hier wordt nu nog geen beroep op gedaan. Deze kennis en kunde is niet beschikbaar voor collega's die hier behoefte

an hebben en wordt veelal niet verbonden. Zo beschrijven sommige medewerkers graag meer kennis te willen delen over omgang met referentiekaders, eigen achtergrond- en ervaringskennis te willen inbrengen en communicatievaardigheden te willen delen. Ook beschrijven zij de wens om andere medewerkers mee te willen nemen in de balans tussen specifieke en cultuursensitieve werkwijzen, in het ontwikkelen van een passende houding, in manieren om verbinding aan te gaan met anderen, in omgang met verschillen en in het over grenzen kijken.

Medewerkers geven aan dat ze behoefte hebben aan toepasbare praktijkkennis die direct inzetbaar is. Ze zouden graag met een casus ergens terecht willen kunnen of iemand kunnen benaderen om meer te weten te komen over een bepaalde achtergrond. Op dit moment zijn medewerkers veel tijd kwijt met het zoeken naar de juiste plek om deze kennis te vinden: bijvoorbeeld medewerkers of vrijwilligers die een bepaalde taal of een bepaald dialect spreken, een passend hulpmiddel of een goede werkwijze. Ook hebben ze het over vraagverlegenheid; niet zeker weten of je mag vragen naar bepaalde gevoelige kwesties of bij wie je dat zou moeten doen.

Een ervaringsnetwerk cultuursensitieve zorg

Amsterdam lijkt de uitgelezen plek om tegemoet te kunnen komen aan de behoeften van medewerkers. Er is al veel kennis en kunde aanwezig binnen en buiten zorgorganisaties. Het gaat erom deze te vinden en te delen. Het betreft juist niet theoretische kennis die vanuit evidentie antwoord geeft. De behoefte richt zich op praktijkkennis die vanuit ervaring kan ondersteunen. Bovendien is er veel (verborgen) kennis die nog niet ingezet wordt en waar, wellicht nog belangrijker in het kader van cultuursensitiviteit, nu nog weinig waardering voor is. De projectgroep stelt daarom voor om een ervaringsnetwerk te ontwikkelen.

In gesprek met medewerkers, betrokken ambassadeurs van het project en leden van de projectgroep hebben we verkend hoe zo'n ervaringsnetwerk eruit zou kunnen zien. Het netwerk zal dicht op de werkvloer moeten zitten; hoe dichterbij, hoe toegankelijker en hoe groter de betrokkenheid. We stellen voor om kleinschalig te beginnen met netwerkgroepen van acht tot twaalf medewerkers per locatie of stadsdeel. Gezamenlijk hebben zij zes wekelijkse (digitale en/of fysieke) bijeenkomsten om bijvoorbeeld casussen te bespreken, kennis en ervaringen te delen en met elkaar uit te wisselen aan de hand van concrete vragen of dilemma's uit de praktijk. In de groepen worden successen gedeeld en worden medewerkers vanuit de praktijk op weg geholpen. Leidend principe is dat iedereen waardevolle ervaringskennis meebrengt en er een open sfeer is waarin twijfels, fouten en verandering onderdeel vormen van het leer- en ervaringsproces.

Organisatie ervaringsnetwerk

Per locatie zal er één persoon aanspreekpunt zijn, een coach, vaandeldrager of ambassadeur, die zich verantwoordelijk voelt voor het netwerk binnen de locatie en als brug- en contactpersoon kan fungeren. Deze ambassadeur onderhoudt contact met andere ambassadeurs van zowel de eigen organisatie als andere organisaties in de stad en groot regio Amsterdam. Zo vindt er ook ontsluiting van ervaringen en kennis plaats binnen de stad of groot regio (welke bijvoorbeeld niet op organisatieniveau beschikbaar is). Er blijkt ook behoefte te zijn om, zij het minder frequent (eens per drie maanden), op de schaal van de stad of groot regio verdiepende kennis en ervaringen uit te wisselen aan de hand van thema's. Om dit te faciliteren zouden de ambassadeurs bijvoorbeeld (digitale en/of fysieke) bijeenkomsten kunnen organiseren. Hierbij kan aangesloten worden op al bestaande netwerken rondom diversiteit, zoals diversiteitswerkgroepen en -netwerken. Het netwerk en de ambassadeurs zullen breed gecommuniceerd moeten worden op bestaande kanalen (bijvoorbeeld intranet) en zouden bereikbaar moeten zijn via e-mail en telefoon, om daar waar mogelijk vragen te beantwoorden of in het netwerk door te spelen. Veelvoorkomende vragen of instrumenten kunnen mogelijkerwijs gedeeld worden per nieuwsbrief of op een website (platform). We stellen hierbij een groeimodel voor waarin het netwerk zich van locatie, tot organisatie, tot stedelijk, tot regionaal, tot landelijk ontwikkeld. Het is namelijk een belangrijke overweging om aan te sluiten op andere regionale- en landelijke initiatieven, omdat de bundeling van krachten hierbij erg gewenst is.

Randvoorwaarden ervaringsnetwerk

Als we kijken naar de eerder genoemde redenen waarom cultuursensitief werken nog niet altijd lukt, is er ook een fundamentele rol voor managers en bestuur weggelegd om de randvoorwaarden voor cultuursensitief werken te waarborgen. Zowel in visie, beleid als organisatie. Het management en het bestuur moet eenzelfde sensitiviteit omarmen en uitdragen. Zij staan voor een cultuursensitieve organisatie, niet alleen in de zorg maar ook onder de medewerkers. Dit doen zij door het bevorderen en uitdragen van een divers personeelsbestand, een veilige werkomgeving, het ontwikkelen en uitdragen van een visie, en het benadrukken en ondersteunen van het belang van cultuursensitief werken. Essentieel is ook het geven, erkennen en waarderen van de tijd die nodig is voor bijvoorbeeld kennisdeling en het ervaringsnetwerk. De medewerker kan zich zo gesteund voelen in het belang om tijd te besteden aan cultuursensitiviteit. Medewerkers zullen ruimte voelen om sensitief te zijn voor wensen en behoeften en om dingen uit te proberen. Mogelijkheden om bewustzijn en belang te onderstrepen zijn onder meer het maken van een startfoto van een team met betrekking tot diversiteit (bijvoorbeeld een situatieschets) en samen hierover in gesprek gaan: wat vinden we belangrijk?

Waar willen we naar toe? Welke bijdrage is er voor eenieder? Op de werkvloer moet er tijd gemaakt worden om ervaringen en kennis te delen en bij elkaar advies te vragen. Om dit niet onder te laten sneeuwen in de vele taken die er al liggen, zullen managers en medewerkers deze tijd moeten roosteren en reserveren.

Naar cultuursensitief werken

Samengevat adviseert de projectgroep om een ervaringsnetwerk op te starten.[1] Per locatie zullen ambassadeurs dit netwerk trekken en klaar staan voor medewerkers om vragen en dilemma's te delen en ervaringen in te brengen. Zij komen zes wekelijks bij elkaar op een laagdrempelige manier. De ambassadeurs ontsluiten de kennis die er in de stad en groot-regio is en onderhouden contact met elkaar. Zij organiseren gezamenlijk driemaandelijks bijeenkomsten. Managers en bestuur ondersteunen deze initiatieven. Zij creëren een omgeving waarin cultuursensitief werken tot haar recht komt door een divers personeelsbestand, een veilige werkomgeving, en tijd en ruimte te faciliteren en te waarderen.

[1] Mogelijke aanknopingspunten en aansluiting zijn te vinden in de [Handreiking leernetwerken diversiteitsensitieve zorg](#) voor de jeugdzorg van KIS.

Dit advies vloeit voort uit het project Aandacht voor niet-westerse migranten, onderdeel van het programma Regionaal Aanpak Kwaliteitskader: Thuis in een Amsterdamse verpleeghuis. De projectgroep bestond uit:

- Trudy Roek (projectleider), Amstelring
- Nina Conkova, Leyden Academy on Vitality and Ageing
- Raymond Hamar de la Brethonière, Gemeente Amsterdam
- Anne-Marie Jansen, Amsta
- Jolanda Lindenberg, Leyden Academy on Vitality and Ageing
- Mara van Limbeek, Amstelring
- Muriel Sumter, Amsta
- Fenne Verhoeven, Cordaan
- Raoul van Wezel, Amsta

Wij danken de bewoners, hun naasten en de vele medewerkers die op verschillende momenten hun gedachten hebben gedeeld met ons.

Opdrachtgever: Sigra bestuurlijk overleg VVT.
Maassluisstraat 574-A
1062 GZ Amsterdam
+31 (0)20 512 88 88
sigra@sigra.nl

©2021 Stichting Amsteling, Stichting Amsta, Stichting Cordaan, Leyden Academy on Vitality and Ageing