



Je kunt een paard wel naar het water leiden, maar je kunt hem niet laten drinken.



Linda Myszka is senior adviseur kwaliteit & innovatie bij Zinzia zorggroep. Zinzia is een organisatie voor verpleeghuiszorg, revalidatie, behandeling en hospicezorg.

Reflectie gaat volgens Linda over gedrag en cultuur binnen een organisatie, dat is moeilijk te vangen in regels. Linda: "Reflectie kun je niet opleggen. Het is iets wat in de mindset van iemand moet zitten. Het is als het spreekwoord "Je kunt een paard wel naar het water leiden, maar je kunt hem niet laten drinken." Zo zit het ook bij reflectie."

Linda vertelt dat ze bij Zinzia met verschillende vormen van reflectie werken. Ze voeren interne audits uit, starten de dag met een dagstart, werken met de presentietheorie en hebben het project 'Het Goede gesprek' lopen. Toch blijft het volgens Linda vooral belangrijk dat de organisatie ruimte geeft voor reflectie en deze ruimte ook laat voelen.

Linda: "Ruimte geven voor reflectie doe je door mensen zelf te laten nadenken. Bij een incidentmelding bijvoorbeeld kan de leidinggevende vragen om de feiten, maar hij kan ook vragen wat een medewerker er zelf van vond. Hoe kan je ervan leren? Wat doet het met je als je zoiets meemaakt? Door vragen te stellen die aanzetten tot nadenken, kun je al veel bereiken. Het is dan een soort vliegwiel dat je aandraait."

Dagstart

Met de dagstart is er ook even ruimte voor reflectie. Je begint 's ochtends in een team en bespreekt met elkaar wat de extra werkzaamheden en de verdeling zal zijn. Er is ruimte te bespreken hoe de afgelopen nacht is verlopen en wat de verwachtingen zijn. Er is even een moment van bezinning.

Professionele adviesraad

Sinds 1,5 jaar hebben we ook een professionele adviesraad. Aan deze raad nemen alle professionals uit de organisatie deel: artsen, verpleegkundigen, psychologen, verzorgenden. Zij geven de bestuurder gevraagd en ongevraagd advies. Daarmee willen

De presentietheorie

We werken met een training die is gebaseerd op de presentietheorie van Andries Baart (*stichting presentie*). Iedere medewerker volgt samen met zijn team deze training. Die theorie gaat ervan uit dat mensen altijd mensen zijn. Op ieder moment kan een mens een andere behoefte hebben. Het is belangrijk voor een hulpverlener om goed te zien 'waar heeft mijn cliënt op dat moment behoefte aan?' en 'hoe sluit ik daar op dat moment zo goed mogelijk bij aan?'.

Onderdamping

Een onderdeel van deze training is een *onderdamping*. Dit maakt altijd veel indruk. Medewerkers draaien zelf een dagdeel als cliënt mee op een groep. Achteraf bespreek je je ervaringen met elkaar. Hoe was het voor je? Wat maakte je mee? En wat ga je er vervolgens mee doen?

Ervaring van een medewerker

Een medewerker kwam terecht op een heel drukke plek. Er waren veel onrustige cliënten. Medewerkers liepen steeds in en uit de huiskamer. Zij heeft dat in haar eigen team besproken. Medewerkers realiseerden zich dat ze niet zomaar de huiskamer binnen moeten stormen. Ze denken na of ze daar echt moeten zijn en nemen de tijd als ze daar zijn."

wij de professional de ruimte geven zelf na te denken en verantwoordelijkheid te nemen.

Ruimte om te reflecteren is nodig

Ruimte geven om te reflecteren kun je ook stimuleren door ruimte te laten voelen. Een voorwaarde voor goede reflectie is dat je met z'n allen erkent dat we mensen zijn die het soms goed en soms minder goed doen. Sommige dingen vind je wel leuk en anderen niet. We zijn mensen en daarmee feilbaar."

Het goede gesprek

Op de vraag of cliënten ook worden betrokken bij reflectie antwoordt Linda: "We hebben een ander mooi project lopen: het goede gesprek. Samen met de Universiteit voor Humanistiek gaan onze eigen medewerkers in gesprek met alle belanghebbenden binnen onze organisatie. In kleine aparte groepjes praten we een aantal keer met de cliënten zelf, de mantelzorgers, vrijwilligers, professionals. We willen ontdekken wat er voor hen toe doet. Ieders verhaal is hierbij belangrijk.

Eigen perspectief

We hebben net de eerste ronde afgerond waarin vooral ieders eigen perspectieven werden verkend. Wat in deze gesprekken naar voren kwam met de cliënten is dat zij vooral de zachte kant van de zorg belangrijk vinden. Zo vinden ze bijvoorbeeld het gesprek op dat moment heel erg fijn. Zaken als vaker douchen of naar buiten gaan werden eigenlijk niet genoemd. Het gaat veel meer over de warmte en aandacht, al die zachte kanten van de zorg.

Elkaars perspectief

De volgende stap is om de groepen te mengen en met elkaar om tafel te zetten. De gedachte is dat als je je eigen perspectief goed kent, je hem ook beter kan delen met anderen en je meer open staat voor het perspectief van een ander. Hiermee beginnen we binnenkort.

Uitwisseling van ervaringen

Linda: "We doen met drie andere zorginstellingen in de buurt een aantal audits samen. Een interne auditor voert een audit uit bij de andere organisatie. Het is al heel leerzaam om met elkaar zo'n audit voor te bereiden. Dan komen er allerlei overtuigingen boven tafel waarvan je niet wist dat je ze had.

Voorbeeld

Een van de audits gaat over medicatieveiligheid. Uit de voorbereiding bleek dat zij hele andere afspraken hebben gemaakt over de teruggave van opiaten. We ontdekten dat we door bepaalde ervaringen ongemerkt zijn afgedreven van de landelijke richtlijn."

Julie zien een interne audit ook als een vorm van reflectie?

Linda: "Wij zien interne audits niet als controle om te zien wat er allemaal goed en fout gaan maar vooral als middel om samen te

leren. Na een audit worden de bevindingen direct met de betreffende afdeling besproken en wordt er nagedacht over hoe het anders kan.

Wat leveren al deze vormen van reflectie op voor de kwaliteit van de zorg?

Linda: "Bij het goede gesprek leer je veel over cliëntervaringen. Als je weet wat er toe doet, kun je daar op inspelen. Dat levert goede zorg of betere kwaliteit van zorg op. Een professionele adviesraad maakt het mogelijk dat de professional nadenkt over wat ze doen en hoe ze het doen. Zij kunnen de zorg aanpassen aan de cliënt en niet aan de regel die ooit gesteld is. Een dagstart geeft een stuk overzicht. Dan ben je niet meer adhoc bezig, maar even aan het nadenken en bezinnen over wat je gaat doen."

Zijn er nog dingen die beter zouden kunnen?

Linda: "Natuurlijk, dat kan altijd! We lopen er tegen aan dat niet iedereen van nature even goed kan reflecteren en leren of ervoor open staat. We zijn aan het zoeken hoe we die groep nog meer mee kunnen krijgen."

Heb je een tip voor de langdurige zorg?

Linda: "Besef dat het om mensen gaat en zorg dat het reflecteren in je genen gaat zitten. Dat kan pas als iedereen ervan overtuigd is hoe belangrijk het is om te reflecteren en te leren. Dat begint zowel op de werkvloer als bij de Raad van Bestuur. Iedereen moet daarvan overtuigd zijn."

Kwaliteit van zorg begint bij reflectie. Reflectie begint bij luisteren. Luisteren naar wat cliënten en medewerkers nodig hebben, wat goed ging en wat beter kon. Toch schiet dit er vaak bij in.

Om reflectie onder de aandacht te brengen gaat het Zorginstituut in gesprek met verschillende organisaties in de zorg die vertellen over de manier waarop zij reflectie toepassen in de dagelijkse praktijk. Je kunt je abonneren op de Showcase Kwaliteit Langdurige Zorg van Zorginstituut Nederland op LinkedIn. Dit was voorlopig het laatste interview in de reeks interviews over Reflectie. Heb je vragen of wil je een reactie geven? Mail dan naar KwaliteitLZ@zinl.nl of reageer op het bericht op LinkedIn.

Charlotte Roos vraagt medewerkers hoe zij aan reflectie doen binnen hun dagelijks werk. Tijdens het traject "Samen de kwaliteit van de langdurige zorg verbeteren" wezen deelnemers op de noodzaak van reflectie door professionals. "Reflectie is een heel krachtig instrument om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, maar doen aan reflectie kan je niet zomaar opleggen. Reflectie werkt alleen goed als men zelf de waarde ervan in ziet. Door deskundige professionals te interviewen over reflectie hoop ik andere professionals aan te spreken en te inspireren." aldus Charlotte.