

Veiligheid in de zorg vanuit alle kanten belicht

Terugblik op het Archipel symposium over veiligheid



Marlène Chatrou
(bestuurder Archipel)
Sabine Uitslag
(dagvoorzitter symposium)



Op 10 maart organiseerden Archipel Expertisecentra het symposium “Veilig voor iedereen. Cliënt centraal, collega's cruciaal.” Een heuglijke dag, aldus bestuurder Marlène Chatrou: “We vieren dat Archipel REC en DEC erkend is. Al 40 jaar leveren we geconcentreerde specialistische zorg voor bijzondere doelgroepen. En die kennis willen we zoveel mogelijk delen.”

Dat laatste is zeker gelukt. Het Van der Valk Eindhoven-Best stroomde vol met Archipel collega's en medewerkers van andere zorg- en zorggerelateerde organisaties uit de regio. Met lezingen en workshops werd ‘veiligheid’ vanuit alle kanten belicht. Want veiligheid gaat verder dan alleen cliënten en bewoners. Het gaat ook over dat je als zorgverlener en behandelaar jezelf mag zijn en je veilig mag voelen.

De wereld verandert. Hoe veranderen we mee?

Sabine Uitslag neemt ons mee van zorg naar gezondheid

Oud-verpleegkundige. Ex-Tweede Kamerlid. Rockzangeres. Theatremaker. Sabine Uitslag is en doet heel veel. En al haar talenten komen samen als dagvoorzitter en spreker op ons symposium. Met humor én kennis van de zorg, nodigt ze de zaal uit om mee te veranderen "van rups naar vlinder".

We komen in een totaal andere manier van werken. We gaan minder medicaliseren en bouwen meer een relatie op



“Ik weet zeker dat hier mensen zitten die twintig jaar geleden dingen deden waarvan ze dachten: ‘dit is kwaliteit van zorg!’ Maar waarvan je nu denkt: Oh wat erg...” zegt Sabine. “Ik zie mensen knikken!” Zelf biecht ze op hoe ze als jonge verpleegkundige cliënten met een verstandelijke beperking de tanden poetste terwijl die op een harde bank lagen. “Het was goede mondhygiëne. Veilig. Kwaliteit van zorg. Maar nu denk ik: dat kan echt niet meer.”

We zijn aan het veranderen

Wat ze eigenlijk wil zeggen: onze kijk op de zorg verandert. En ook als samenleving veranderen we: “We komen in een totaal andere manier van werken. We gaan minder medicaliseren en bouwen meer een relatie op. Waar komt iemand vandaan? Wat is de geschiedenis? Wie is de familie? Dat is een enorme shift. Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van bestaan. Van zorg naar gezondheid. Van rups naar vlinder.”

Relatie, relatie, relatie

Als op het scherm de 6 punten van Positieve Gezondheid verschijnen, concludeert Sabine: “5 van de 6 gaan over relaties. Hoe ouder ik word, hoe meer ik erachter kom dat dat het enige is dat telt. Pas als je een band hebt met je cliënt, de familie en je collega’s creëer je een veilige omgeving. Maar het is ook ingewikkeld. Je kunt je dan niet verschuilen achter een protocol of stappenplan. Het betekent dat je zelf op de proppen komt, als mens.”

Ontslag genomen om een kusje

Sabine stapt met haar microfoon het publiek in. Een zorgprofessional vertelt dat ze als jeugdhulpverlener kinderen die uit huis geplaatst waren, geen kusje op het hoofd mocht geven. Sabine: “Wat heb je toen gedaan?” “Ik heb ontslag genomen.” De hele zaal applaudiseert.

Een relatie aan durven gaan met jezelf en met die ander. Dat is dé manier om deze transformatie van zorg naar gezondheid in te gaan



Spijt vanwege een kerstkaart

Zelf heeft Sabine spijt dat ze als verpleegkundige in opleiding niet haar adres heeft gegeven aan een lieve mevrouw die haar een kerstkaartje wilde sturen: “Ik had geleerd om professionele afstand te houden. Nu zie ik hoe belangrijk wederkerigheid is. Hoe kan het dat jij álles over die cliënt weet, maar diegene niets over jou? Terwijl: een relatie kenmerkt zich door wederkerigheid.” Mens blijven, dat is waar het om draait, besluit Sabine: “Een relatie aan durven gaan met jezelf en met die ander. Dat is dé manier om deze transformatie van zorg naar gezondheid in te gaan.”

Cultuur is wat je doet als niemand kijkt

Arjen Banach onthult het geheim van een veilige werkcultuur



*Een burn-out moeder. Hóe dan?
Ze hield zo van haar werk!*

Arjen Banach is een expert en bekende spreker op het gebied van de cultuur van een organisatie. Maar op 10 maart staat hij niet alleen voor ons als expert. Hij is ook de zoon van een muziektherapeute voor mensen met een verstandelijke beperking. Van haar leerde hij wijze lessen over een veilige werkomgeving.

Arjens moeder, vertelt hij, raakte tot zijn verbijstering burn-out. Hoe kon dat nou? Ze hield zo van haar werk! Hij realiseerde zich: een baan kan nog zo goed bij je passen, de manier waarop je werkt kan ervoor zorgen dat je helemaal opbrandt. Vanaf dat moment ging hij onderzoek doen naar organisaties in de zorg en daarbuiten. Wat is dan wel de ideale manier van werken en hoe creëer je een veilige, stabiele cultuur?

Wat je doet als niemand kijkt

We hebben allemaal met elkaar doelen en strategieën, aldus Arjen, over hoe we met elkaar goede en veilige zorg willen leveren. Maar dat je die

doelen opschrijft, betekent niet automatisch dat je ze bereikt: “Je stijgt niet naar het niveau van de strategie of doelen maar je daalt naar het niveau van de cultuur. En cultuur is datgene wat we doen als we denken dat niemand kijkt.”

Elke week een klein beetje tijd

Arjen ontdekte het volgende: “Bij fijne, veilige organisaties durven collega’s de tijd te nemen om terug te kijken. Het hoeft maar 1 uur per week. Zodat je niet meer de uitvoerder van je vak bent, maar elke week een klein beetje tijd neemt om de uitvinder van je vak te zijn. Momenten om na te gaan: ‘Wat heb ik gezien bij m’n cliënten? Wat heb ik gehoord van mijn collega’s? Wat heb ik gevoeld bij mezelf?’ Zodat je daarna (nog) beter en slimmer kunt werken.”

Ben jij uitvoerder of uitvinder?

Hij sluit zijn lezing af met de poëtische woorden: “Blijf je de uitvoerder die lekker op z’n kennis teert? Of word je een uitvinder die vragen stelt. Experimenteert?” Als zorgvernieuwers gaan we bij Archipel natuurlijk voor het laatste...

Ik wil best met u praten, als u stopt met mij filmen

Acht workshops bomvol praktijksituaties

Veiligheid is een belangrijk onderwerp binnen Archipel. Als het gaat om veilig omgaan met agressie en onbegrepen gedrag, lopen we dankzij onze Expertisecentra zelfs voorop. Ervaren collega's gaven een inkijkje in onze aanpak en daagden met cases deelnemers uit om zelf beslissingen te nemen.

Er moesten vaak stoelen bijgehaald worden, zo vol zaten de workshops. Alle acht waren ze natuurlijk even interessant. Om je een idee te geven wat er tijdens zo'n inspirerend uurtje gebeurde, bespreken we er een paar.



workshop:

Toenemende agressie verwanten, hoe houden we het veilig?

Familie of naasten die dreigen met klachten of de media. Collega's die boos door hen met een smartphone worden gefilmd. Dwingende eisen of juridische en morele druk. Hoe ga je ermee om? Natuurlijk zijn er technieken om goed te reageren. In de workshop kunnen deelnemers kiezen uit mogelijke reacties. 'Ik wil best met u praten, maar alleen als u stopt met mij filmen,' is daar een voorbeeld van.

Het mag niet jouw probleem zijn!

Toch zit het 'm niet in assertiever of stoerder worden als zorgprofessional, is de conclusie. Het gaat vooral om hoe de organisatie hiermee omgaat. Of, zoals de workshopleiders uitleggen: "Het moet een *team probleem* zijn, in plaats van een individueel probleem. En dan benader je het als organisatie professioneel.

workshop: Geweldloze communicatie - hoor elkaar écht

Veiligheid begint bij communicatie. Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen reageren, maar ook écht luisteren en begrijpen? De workshop-deelnemers kregen prikkelende stellingen. Zoals: "Als ik meerdere malen iets heb aangegeven en er wordt niets mee gedaan, stopt mijn verantwoordelijkheid." Eens of oneens? De zaal is vaak verdeeld, wat voor mooie discussies zorgt.

Hey, zit je nou weer te jakhalzen?

De workshopleiders laten in herkenbare zorgsituaties zien hoe je als giraf of als jakhals kunt reageren. Blijf jij rustig en overzie je de situatie (giraf)? Of reageer je meteen boos (jakhals)? Tip voor op de werkvloer: je mag best even jakhalzen, die woede moet eruit. Maar schiet dan in de giraf en denk: "Wat speelt hier nu eigenlijk?" in plaats van: "Daar gáán we weer."

workshop: Complexe casusteam, samen verder kijken

Samen verder kijken, zegt eigenlijk al goed wat een complexe casusteam bij Archipel is. Een team waarin verschillende disciplines samen naar een complexe casus kijken. Van een manager facilitaire diensten, specialist ouderengeneeskunde en GZ-psycholoog tot een beleidsmedewerker team beleid & kwaliteit en een bestuurssecretaris.

Zelf aan de slag met een complexe casus

Het complexe casusteam (CCT) analyseert de casus, schat de risico's in (laag/matig/hog), geeft advies en houdt daarna ook de voortgang in de gaten. Hoe dat werkt? Dat ervaren deelnemers zelf door in groepjes een CCT te vormen. En te ontdekken dat dit zeker niet makkelijk, maar wel effectief is. Want als je samen verder kijkt, komt er altijd een oplossing.

Benieuwd naar de andere workshops? >



Bruisende markt vol innovatie

Tussen de workshops en lezingen door kon je je laten inspireren op een ‘marktkraam’ met leveranciers van innovatieve tools en hulpmiddelen. Momo Bedsense, HUME slimme sok, Medido, VR-brillen, bedden, stoelen én veilige voeding voor mensen met de ziekte van Huntington, Leefmilieus, Samen Doen (Informele zorg) en Kijk of veiligheid stonden klaar om demo’s te geven en vragen te beantwoorden.

Andersom was het voor deze organisaties ook inspirerend. Een medewerkster van Momo Bedsense, het systeem dat beweging detecteert als bewoners in bed liggen, vertelt: “Op een dag als deze is het prettig om ook met zorgprofessionals in contact te komen en praktijkervaringen te horen. Goed te horen dat bewoners rustiger worden omdat ze ’s nachts niet steeds gestoord hoeven worden. Dat zorgt voor meer veiligheid op een locatie.” Ook bij de stand van HUME technologie draaide het om veiligheid voor bewoners én collega’s: “De HUME-sok meet via ingebouwde sensoren huidgeleiding en beweging. Dit geeft inzicht in spanning en gedrag. Als zorgprofessional kun je terugkijken hoe de spanning zich heeft opgebouwd op een dag. Zo kun je een eventuele escalatie de volgende keer voor zijn.”



We vonden het creatief, gevarieerd en goed georganiseerd

archipel Expertisecentra Bezoekers vol energie naar huis

Na een dag vol inspiratie gingen bezoekers van het symposium met genoeg stof tot nadenken weer naar huis. Zo vertelt een thuiszorgmedewerkster: “Ik heb geleerd hoe je grenzen stelt, zodat je zelf niet onderuitgaat en mentaal ook sterk blijft. Ik ga nu meer aan mezelf denken. Meer durven. Maar ook de tip om elkaar meer complimenten te geven, neem ik mee.”

Een geslaagde dag

Ook professionals van collega zorginstellingen waren enthousiast: “We vonden het creatief, gevarieerd en goed georganiseerd. En de sprekers waren interessant én leuk. Het is vooral een oppepper geweest. Even anders denken. Je mindset weer verfrissen.” Als Archipel kijken we terug op een geslaagde dag waarin zorgprofessionals en -organisaties van elkaar konden leren op een belangrijk thema.