

De meeste mensen zijn andere mensen

Zorgorganisaties krijgen steeds meer te maken met diversiteit. Maar hoe houd je in de praktijk rekening met diversiteit in bijvoorbeeld sekse, leeftijd, geloof, seksuele oriëntatie en etnische en culturele achtergrond? En hoe geef je dit een plek in de ondersteuning die je als organisatie biedt? Deze vragen staan centraal in het trainingsprogramma voor medewerkers én cliënten dat Pameijer en Mikado samen ontwikkelden.

Door: P. van Hofwegen en I. Goorts



Peter van Hofwegen



Inge Goorts

Pameijer startte in 2008 met de implementatie van de ondersteuningsmethode 'Kwaliteit van Bestaan'. Op verschillende momenten komen cliënt en medewerker samen om wensen en behoeften te bespreken en te vertalen naar de domeinen van Kwaliteit van Bestaan en een op maat ondersteuningsplan. Uit een Diversiteitsscan®, uitgevoerd door Mikado, kenniscentrum interculturele zorg, bleek dat in de praktijk nog onvoldoende rekening wordt gehouden met verschillende communicatiestijlen, voedingswensen, normen en waarden, afkomst, religie enzovoort. Er is een gezamenlijk project opgestart met als doel: het ontwikkelen en toetsen van een training diversityproof werken met de ondersteuningsmethode 'Kwaliteit van bestaan'.

Trainingsprogramma

Het trainingsprogramma 'De meeste mensen zijn andere mensen', bestaande uit groepsbijeenkomsten en e-learning, biedt medewerkers én cliënten en verwanten handvatten om diversiteit een plek te geven in de dagelijkse zorg en ondersteuning. Cliënten en medewerkers gaan één-op-één het gesprek aan over wensen en behoeften die te maken hebben

met diversiteit en komen *samen* tot een passend ondersteuningsplan.

'Het ondersteuningsplan is heel belangrijk. Maar wanneer heb je nog de tijd om hier samen over te praten? We zijn allemaal zo druk. Soms denk ik "o ja, dat plan moet ook nog..." Nu voelde het niet als een verplichting, maar was het juist heel leuk om samen te bespreken aan welke doelen we willen werken en hoe. Hierdoor is de kwaliteit van zorg voor mijn cliënt zeker verbeterd.' (deelnemer, begeleider)

Medewerkers maken zich tijdens de training competenties eigen die noodzakelijk zijn om te kunnen omgaan met diversiteit en om de hulpvraag van de cliënt in kaart te brengen. Zij leren te onderzoeken wat bijvoorbeeld de betekenis van culturele herkomst op ziektebeleving en ziektegedrag kan zijn. En in welke mate en op welke manier de familie van de cliënt een rol zou kunnen spelen bij de verzorging en of begeleiding.

Cliënten leren hoe hun eigen empowerment, herstel en ontwikkeling te bevorderen en zicht te krijgen op hun eigen ervaringsdeskundigheid: wat werkt wel voor mij en wat niet? Ze leren te formuleren wat hun wensen zijn en welke ondersteuning zij nodig hebben. Al doende ervaren zij hoe het is om zo veel mogelijk de regie in eigen handen te houden.

Werken in koppels

Uniek aan dit trainingsprogramma is dat alle deelnemers in koppels, bestaande uit een medewerker en een cliënt of verwant, samenwerken. Goede zorg begint bij goede communicatie. Door het werken in koppels wordt dit direct in praktijk gebracht.



Het trainingsprogramma focust op de dialoog en het gelijkwaardig contact dat ontstaat tussen de koppels. Durven medewerker en cliënt vragen aan elkaar te stellen? Is er ruimte om te bespreken wat jij belangrijk vindt als het gaat om goede zorg? En hoe kun je daarin rekening houden met diversiteit? De werkvormen in de training richten zich op reflectie en op het maken van afspraken over samenwerking in de ondersteuning.

'Het was bijzonder om de training samen te volgen. Ik ben al vijf jaar Ivars begeleider. Maar door de training ben ik weer veel nieuwe dingen over hem te weten gekomen. En hij over mij.' (deelnemer, begeleider)

Ervaringen centraal

Wie kan beter duidelijk maken wat het betekent om rekening te houden met diversiteit en behoeften, dan de cliënten en verwanten zelf? Ervaringsdeskundigheid en 'het verhaal' vormen dan ook een rode draad in de training.

In zowel de groepsbijeenkomsten en tijdens de e-learning is hier veel ruimte voor. Verhalen, bijvoorbeeld in filmfragmenten of in een gedicht geschreven door een cliënt, zorgen voor herkenning en stimuleren deelnemers om hun eigen verhaal te delen.

Ruimte en veiligheid

Het trainingsprogramma wordt gekenmerkt door het bieden van ruimte en veiligheid, zodat deelnemers in alle openheid hun wensen, behoeften en gevoelens kunnen bespreken. Bij de start van zowel de groepsbijeenkomsten als de e-learning wordt aan deelnemers gevraagd om met elkaar 'regels' af te spreken om je veilig te voelen. Denk aan 'elkaar laten uitpraten' of 'ook de ruimte voelen om dingen niet te zeggen'. Ook wordt uitgebreid de tijd genomen om elkaar te leren kennen.

'Ik vond het opmerkelijk hoe open de deelnemers durfden te zijn. Daarnaast was het opvallend dat bijzondere vragen, zoals "Wat heb je altijd al eens aan je begeleider willen vragen, maar nog nooit gedaan" zulke gewone antwoorden opleverden. Zo vroeg een cliënt haar begeleider voor het eerst of zij een keer met haar wilde gaan wandelen. Dat had ze nog nooit gedaan. Direct werd een afspraak gepland.' (trainer)

Informatie over de auteurs

Peter van Hofwegen is adviseur bij het Kenniscentrum van Pameijer (peter.van.hofwegen@pameijer.nl)

Inge Goorts is adviseur bij Mikado kenniscentrum voor interculturele zorg (i.goorts@mikadonet.nl).