



# NETWERK PALLIATIEVE ZORG AMSTERDAM • DIEMEN

## Met behulp van action learning levert Marlie de beste zorg aan cliënten

Marlie Kok (29) werkt sinds 7 jaar als verpleegkundige bij Cordaan waarvan de laatste 3 jaar als palliatief verpleegkundige. Ze vindt dat intervisie sessies op regelmatig terugkerende basis onderdeel zouden moeten zijn van haar werk.

“Wat intervisie voor mij als zorgverlener betekent is dat ik een casus of situatie bespreek met andere collega’s uit de zorg. Wat ik zo fijn vind aan deze vorm van intervisie is dat er twee begeleiders bij zijn die de besproken casus naspelen. Dit maakt casussen heel inzichtelijk. Vaak is er sprake van een één op één situatie, dat wil zeggen zorgverlener versus cliënt. Dat maakt dat je er vaak niet de vinger op kunt leggen wat er precies speelt en waarom een cliënt of jij als zorgverlener reageert zoals hij of jij reageert”, zegt Marlie.



### Situaties uitspelen

Aan de hand van de informatie die ze krijgen, spelen acteurs ingebrachte situaties na. Zij kunnen hun spel daarna *finetunen* met de feedback van degene die de casus inbracht. Als collega krijg je daardoor een beter beeld hoe de vork in de steel zit. Tot slot wordt de casus nog eens nagespeeld en met behulp van vragen als *wat zien we hier gebeuren, wat speelt er voor de cliënt en de zorgverlener, hoe kom je nader tot elkaar, hoe kunnen wij als zorgverlener het beste zorg verlenen aan deze cliënt en wat heeft deze cliënt nodig* wordt de casus grondig geanalyseerd.

“Het gaat om optimalisering van de zorg”, legt Marlie uit, “We zitten met meerdere collega’s van verschillende zorginstellingen bij elkaar. De casussen die ingebracht worden zijn cliënt specifiek, maar er zijn altijd aspecten uit zo’n casus die ik zelf in mijn praktijk ook tegenkom. Je neemt er altijd tips van mee om je eigen zorgmomenten te verbeteren.” Vaak gaat intervisie over gedrag en communicatie.

### Botsende waarden

Loes Wouterson legt uit hoe deze sessies in hun werk gaan. Loes is een van de twee *masters of action learning* die de sessies begeleiden. Zij trainen, coachen en acteren. “Wat je vaak ziet in intervisie is dat men actiegericht praat: ‘misschien moet je dit proberen, heb je dat al eens gedaan’. Soms helpt dat, vooral bij jonge mensen zonder veel



ervaring. Bij mensen met veel ervaring leidt dat al gauw tot frustratie omdat zij die dingen allang geprobeerd hebben.”

Professionals gaan uit van hun waarden en soms botsen die waarden met die van hun cliënten. Loes: “Wat wij doen als coach is de waarden van de professional naar boven halen die zij op de cliënt projecteert. Terwijl je niet weet wat die denkt. Daar komt het acteren van pas. Een van ons identificeert zich met de cliënt. Wij spelen dat uit. Omdat je die positie inneemt, ga je het ook identificerend beleven waardoor je op gedachten komt waarom je je zo gedraagt als cliënt. Daar zijn acteurs natuurlijk enorm in getraind. Je neemt niet alleen een rol aan om dat gedrag neer te zetten maar ook vraag je je af waarom iemand iets doet of zegt.”

*Loes; "Via intervisie voegen wij als acteurs waardevolle informatie toe doordat wij ons inleven in het perspectief van de cliënt. Wij geven er wat meer vlees en bloed aan."*

Dan volgt er vaak een perspectiefwissel. Een professional realiseert zich op zo'n moment dat als iets anders belangrijk is voor een cliënt, hij daar meer op moet ingaan. De conclusie dat hij zijn eigen idee minder belangrijk moet maken. “Dan volgt de logica over het gedrag dat je verandert eigenlijk vanzelf”, legt Loes uit. “Bij professionals helemaal, die zitten niet verlegen om handelingsalternatieven. Zij zitten met een dilemma.

### **Deze vorm van intervisie maakt het probleem helder**

Marlie: “Deze vorm van intervisie vind ik waardevol omdat je lastige situaties kunt bespreken. Werken in de thuiszorg is erg individualistisch. Wij hebben altijd het idee dat we alles zelf moeten doen en oplossen. Doordat je zo'n casus bespreekt, realiseer je je dat er meerdere kanten aan een zaak zitten. Door de begeleiding van de acteurs wordt dit explicieter, duidelijker. Het heeft mij *getriggerd* om vaker overleggen te hebben. Of even aan een collega te vragen of hij of zij mee wil denken over een casus. Soms loop je ergens tegenaan en denk je dat je daar iets mee moet maar vaak hoef je daar niet *zelf* iets mee.

*"Deze vorm van intervisie maakt dat casussen breder worden getrokken, komt aan het licht waar ze nu écht over gaan. Wat de kern is waar we tegenaan lopen."*

Deze intervisie zou eigenlijk ingebed moeten worden in onze *workflow*. Ik leer tijdens intervisie van mensen die meer werkervaring hebben dan ik. Van

de andere kant lopen mensen met veel werkervaring juist weer tegen dingen aan waar ik met mijn frisse blik mijn visie op kan geven. De acteurs zijn hierin belangrijk. Daardoor wordt het probleem veel helderder en ook mijn eigen rol hierin.

### **Er is een vorm van bevestiging nodig**

Loes: “Ik zie vaak grote betrokkenheid bij zorgverleners en een enorme wens om te willen helpen en van belang te kunnen zijn. Een deel van je professionaliteit haal je uit het effect dat je hebt op de ander. Je hebt een vorm van bevestiging nodig. Dat vinden mensen in de zorg altijd enorm ingewikkeld want ze zijn erop ingericht dat ze het niet voor zichzelf doen. Maar je hebt houvast nodig dat je op het goede spoor zit.

Ik krijg vaak met casuïstiek te maken waarbij professionals het idee hebben niet op het goede spoor te zitten. Ze gaan bij de cliënt op zoek zijn naar een aanknopingspunt: ‘zit ik goed?’, al zullen ze met hand en tand bestrijden dat ze een vorm van erkenning nodig hebben. Ze willen niet degene zijn die bevestiging nodig heeft. Ze willen van toegevoegde waarde zijn; er voor de ander zijn.

### **Amsterdam- en Diemen breed**

“Wat ik zo leuk vind aan deze vorm van intervisie is dat het Amsterdam en Diemen breed is opgezet in plaats van organisatie breed. Dat het Netwerk Palliatieve Zorg dit initiatief voor ons als palliatief verpleegkundigen heeft genomen. Zo wordt bijvoorbeeld de samenwerking met Eveen opgezocht. Soms heb ik het idee dat we als thuiszorgorganisaties aan het concurreren zijn maar met deze intervisie valt dat helemaal weg doordat je met elkaar kijkt hoe je de beste zorg kunt verlenen aan de cliënten in onze regio Amsterdam en Diemen. Dat vind ik erg mooi”, besluit Marlie.

### **Interesse**

Geïnteresseerd in deze vorm van intervisie? Neem contact op met

Danielle van Bennekom: [daniellevanbennekom@npza.nl](mailto:daniellevanbennekom@npza.nl)

of

Wies Wagenaar: [wieswagenaar@npza.nl](mailto:wieswagenaar@npza.nl)