

# Ontwikkeling bijscholing 'Familievriendelijk werken' met gebruik van e-learning

## 1. Algemene gegevens:

Dit projectvoorstel is een antwoord op de gezamenlijke oproep van het Nationaal Programma Ouderenzorg en Zorg voor Beter om voorstellen in te dienen ter verbetering van het MBO-onderwijs aan (toekomstig) verzorgenden. Open ronde 2010 - 2011

2. **Sector:** Ouderenzorg (verpleging en verzorging)

3. **Projecttitel:** Bijscholing 'Familievriendelijk werken'

## 4. Doelstelling/vraagstelling/taakstelling

Het project betreft het ontwikkelen en testen van een bijscholing op het gebied van 'familievriendelijk werken' voor verzorgenden niveau 2 en 3 waarin groepsleren gecombineerd wordt met individuele e-learning modules (blended learning).

Specifieke kenmerken zijn:

- a) Het proces en de organisatie van de scholing zijn volledig ingebed in de praktijk van alledag, (zelfsturende actie-reflectie cyclus: dus géén kloof tussen onderwijs en praktijk),
- b) De te ontwikkelen individuele e-learning modules worden gebaseerd op bestaande kennisproducten van o.a. Vilans, PON en De Professionele Mens,
- c) De bijscholing wordt met een hele afdeling of locatie gedaan, waardoor het resultaat in termen van familievriendelijker werken op de betreffende afdeling of locatie kan worden gemeten,
- d) Reflectie op en waar mogelijk aanpassing van procedures en inrichting van processen en fysieke omgeving maken deel uit van de scholing,
- e) Voor het e-learning gedeelte wordt gebruik gemaakt van een speciale partitie in het platform Leerstation Zorg, waardoor toegang, borging en onderhoud van het eindproduct voor lange tijd is verzekerd.
- f) Via het specifieke systeem van Leerstation Zorg bouwen latere gebruikers van de scholing mee aan een dynamische databank met leerproducten die ook andere deelnemers en organisaties kunnen gebruiken.

## 5. Plan van aanpak

Activiteit	Maand
<b>Startfase</b> Vorming stuurgroep en projectgroepen in de twee deelnemende zorginstellingen	1
<b>Ontwerpfase</b> Voor beide zorginstellingen wordt een (blended learning) leerroute ontworpen. De daarvoor benodigde groepstrainingen, e-learning modules en webbased enquêtes en evaluatie instrumenten worden ontwikkeld en ingevoerd in het systeem van Leerstation Zorg.	1-4
<b>Testfase</b> Uitvoering bijscholing door 2 zorginstellingen (+netwerkcommunicatie, vergaren evaluatiegegevens en resultaatmetingen) vormgeven permanente borging van kwaliteit	5-10
<b>Vormgevingsfase</b> Evaluatie gegevens uit testfase Aanpassing e-learning elementen, trainingsprogramma en leerroutes op basis van evaluatiegegevens Vormgeving eindproduct in de vorm van een gedetailleerde docenten handleiding en een 'familievriendelijke zorg' partitie op het platform Leerstation Zorg.	11
<b>Communicatie- en verspreidingsfase</b> Verspreiding bijscholing via eigen koepelorganisaties en ROCs, Vilans, Actiz, een seminar, lezingen en artikelen in tijdschriften.	12

### 5.1. Startfase

- A) Er wordt een projectgroep gevormd van projectverantwoordelijken van alle 5 deelnemende organisaties. Deze projectgroep is eindverantwoordelijk voor het project.
- B) Tevens wordt er een volggroep gevormd die bestaat uit een aantal medewerkers en familieleden van cliënten uit elk van de twee deelnemende zorginstellingen. De leden van de volggroep worden via email op de hoogte gehouden van de vorderingen van het project. Zij lezen mee en geven commentaar in de ontwerpfase.
- C) Er wordt een startbijeenkomst gehouden met de projectgroep en de volggroep samen. Daar wordt de film 'het zit in de familie' getoond en bespreken we de visie wat betreft familievriendelijke zorg en zetten die af tegen de actuele stand van zaken wat dit betreft in beide deelnemende zorginstellingen.

### 5.2. Ontwerpfase

- A) Het eigenlijke werk in de ontwerpfase wordt gedaan door het Ontwerpteam dat bestaat uit Jan Willem Eggink en Gerry van der Hulst van De Professionele Mens en Johanna Duim van Hanzeheerd. Theo Royers van Vilans is betrokken als inhoudelijk adviseur en Marcel van Brunschot van Leerstation Zorg als e-learning adviseur.
- B) Het ontwerpteam ontwikkelt een modulair opgezet 'leertraject familievriendelijk werken' waarin individuele e-learning modules afgewisseld met groepsbijeenkomsten en opdrachten in een logische leerroute zijn gevat (blended-learning). Het doen van een nulmeting, meten van voortgang en maatregelen ter borging zijn onderdeel van het ontwerp.
- C) Gedurende de ontwerpfase komt de volggroep 2x bij elkaar om een conceptversie te bespreken. Dit leidt tot aanpassing en verfijning tot de definitieve testversie.
- D) Presentatie testversie aan de projectgroep.

### **5.3. Testfase**

- A) Uitvoering van het ontworpen leertraject door beide zorginstellingen met 'train de trainers' begeleiding van De Professionele Mens.
- B) Evaluatie en resultaatmeting.
- C) Borgingsmaatregelen per zorginstelling bespreken.

### **5.4. Vormgevingsfase**

- A) Aanpassing e-learningmodules en leerroutes op basis van evaluatie.
- B) Schrijven gedetailleerde docentenhandleiding.

### **5.5. Communicatie- en verspreidingsfase**

- A) Beide deelnemende zorginstellingen zullen het traject na een geslaagde testfase elders in hun organisatie inzetten en deze mogelijkheid en de resultaten van de testfase actief onder de aandacht brengen van hun samenwerkingspartners, zoals daar zijn het samenwerkingsverband Rhynhuysen en het ROC ASA voor De Rijnhoven en ROC Deltion voor De Hanzeheerd.
- B) Hanzeheerd zal daarnaast een symposium organiseren over het leertraject.
- C) Leerstation Zorg heeft met dit leertraject een nieuw product in huis voor zijn leden en zal hiervoor uiteraard reclame maken via alle kanalen die hiervoor beschikbaar zijn, zoals de nieuwsbrief, website, tijdschriften, een filmpje op YouTube, etc.. Ook zal Leerstation Zorg dit product onder de aandacht brengen van andere onderwijsinstellingen via het reguliere overleg waaraan het deelneemt binnen Calibris.
- D) De Professionele Mens zal dit product meenemen in zijn actieve marketing op het gebied van familievriendelijk werken. Tevens zal De Professionele Mens een aantal artikelen schrijven over dit product in tijdschriften, waaronder TVB Zorg en BijZijn,
- E) Ook Vilans zal ruchtbaarheid geven aan het product via de tot zijn beschikking staande kanalen, waaronder de website familieparticipatie.

## **Haalbaarheid**

Goed vormgeven aan familieparticipatie in de zorg staat prominent op de agenda bij veel zorginstellingen, waaronder ook Hanzeheerd. Hanzeheerd werkt al langer met het e-learning systeem van Leerstation Zorg voor meer 'harde' kennisonderwerpen en vroeg zich af of Hanzeheerd het e-learning platform van Leerstation Zorg ook niet zou kunnen gebruiken voor bijscholing op een 'zacht' onderwerp als bejegening van familie.

LeerstationZorg is een uniek e-learning platform; toevoegen van inhoud en het maken van nieuwe e-learning modules is relatief eenvoudig en wordt gedaan door de gebruikers zelf. Eenmaal geproduceerd inhoud kan vervolgens ook door andere gebruikers van het platform zonder extra kosten worden gebruikt. Zo bouwen de leden van het platform aan een steeds groter wordende verzameling van e-learning elementen en worden deze elementen ook up-to-date gehouden. Binnen Hanzeheerd is expertise en ervaring aanwezig met het toevoegen van inhoud aan het platform.

Voor de inhoudelijke kant van de bijscholing werd contact gezocht met 'De Professionele Mens', een klein trainingsbureau dat sinds 2005 zorginstellingen helpt beter samen te werken met de familie van hun cliënten. De Professionele Mens brengt veel inhoudelijke expertise op het gebied van training en bijscholing op het gebied van 'familievriendelijk werken' in, daarbij gesteund door de afdeling familieparticipatie van Vilans, waar De Professionele Mens al langer mee samenwerkt. Via Vilans heeft het project toegang tot veel ook ongepubliceerd materiaal dat reeds is ontwikkeld op het gebied van familieparticipatie, o.a. door Vilans, PON, Expertisecentrum mantelzorg en De Professionele Mens zelf. De Professionele Mens heeft ook ervaring met het maken van filmmateriaal over dit onderwerp en heeft nog uren bruikbaar materiaal op de plank liggen. Uit deze bronnen kan worden geput bij het vormgeven van de e-learning modules.

Ook De Rijnhoven heeft behoefte aan bijscholing van verzorgenden niveau 2/3 op het gebied van familievriendelijk werken. De Rijnhoven heeft wel al wat ervaring opgedaan met e-learning, maar heeft het nog niet breed ingevoerd. Meedoen met dit project stelt hen in staat ervaring op te doen met e-learning op het platform Leerstation Zorg.

Alle deelnemers aan het project zijn enthousiast om uit te vinden hoe e-learning toegepast kan worden om een opschaalbaar product te maken dat een zorginstelling zonder al te veel kosten en externe input in staat stelt om zijn medewerkers effectief bij te scholen op het gebied van familievriendelijk werken.

Hoewel het budget bijzonder krap is, zijn alle deelnemende partijen vast besloten van dit project een succes te maken. Zij hebben allen een inherent belang het project te laten slagen en zijn bereid ongeveer 35-40% van de benodigde begroting zelf in te brengen. De zorginstellingen willen een goede bijscholing van hun medewerkers en Leerstation Zorg, Vilans en De Professionele Mens willen dit project gebruiken voor verdere profilering van hun organisatie op dit onderwerp in het veld.

## **6. Relevantie**

Door de vergrijzing neemt de druk op de zorgbudgetten navenant toe. Zorginstellingen hebben moeite de eindjes aan elkaar te knopen, terwijl tegelijk de mondigheid van zowel cliënten als familie van cliënten toeneemt. Dit wordt nog versterkt door de invoering van klantvolgende budgetten (ZZP-bekostiging). Onderhandelen met cliënten en hun familie over allerlei kleine en grote zaken is in toenemende mate onderdeel aan het worden van de alledaagse praktijk van verzorgenden niveau 2/3. De meeste zorginstellingen hanteren daarbij het uitgangspunt dat de cliënt centraal staat en proberen van daaruit vraaggericht werken te stimuleren. Bij elke cliënt krijg je als instelling echter ook een familie mee. Familie is zowel emotioneel als praktisch (mantelzorg!) voor de cliënt heel erg belangrijk. Daarnaast bemoeien ouders, kinderen of partners zich in toenemende mate met de zorg van hun hulpbehoevende geliefde naarmate de capaciteiten van de cliënt afnemen.

De verhouding tussen familie en professioneel verzorgenden is beladen. Het vergt veel inzicht, aandacht en tact van de verzorgenden om in de driehoek zorginstelling- cliënt-familie de juiste rol in te nemen. Dat dit niet altijd goed gaat blijkt uit de talloze grote en kleine conflicten en wrevels die tussen familie en professioneel verzorgenden optreden. In de gehandicaptensector is de spanning met familie van cliënten zelfs de voornaamste veroorzaker van ziekteverzuim.

Zorginstellingen zoeken dan ook naar manieren om hun personeel te ondersteunen in hun communicatie met familie. Hiervoor zijn reeds meerdere trainingen en (spel)methoden op de markt<sup>1</sup>. Het aanbod is echter enorm gefragmenteerd. Een incidentele training 'gesprekken voeren met familie' geeft wel even een impuls, maar geeft geen blijvend resultaat en is relatief duur. Verzorgenden vallen na enige tijd vanzelf terug in de 'oude cultuur'. Om werkelijk een blijvende slag te maken richting 'familievriendelijke zorg', hebben zorginstellingen behoefte aan een permanente bijscholingsfaciliteit met een integraal, praktisch en betaalbaar aanbod op dit vlak. Door gebruik te maken van een combinatie van e-learning en omgevingsgerichte groepsopdrachten ('blended learning') denken wij dit aanbod te kunnen ontwikkelen.

Vernieuwend is de systematische manier waarop de stof wordt aangeboden via een op maat te snijden leerroute met gebruikmaking van verschillende vormen van e-learning. Een leerroute bestaat uit een combinatie van individueel- en groepsleren en zet aan tot reflectie op de bestaande praktijk en organisatorische context en geeft handvatten om deze waar nodig te veranderen. Hiertoe combineren we individuele e-learning modules met

---

<sup>1</sup> Zie voor een overzicht het impuls pakket 'Samenspel' van Vilans

groepstrainingen en groepsopdrachten waarbij verzorgenden leersessies moeten organiseren met familie van cliënten en met het management.

Het eindproduct bestaat uit een gedetailleerde docentenhandleiding om zelf een leerroute te ontwerpen met behulp van de beschreven oefeningen en met het materiaal dat aanwezig is op het e-learning platform van Leerstation Zorg. Zorginstellingen die dit product willen gebruiken om een slag te maken op het gebied van familievriendelijk werken, hoeven alleen maar lid te worden van Leerstation Zorg en een x-aantal aansluitingen te huren. Vervolgens kunnen zij met behulp van de docentenhandleiding geheel zelfstandig een bijscholingstraject in elkaar zetten en organiseren. Voor de organisatie en/of de groepstrainingen kunnen ze ervoor kiezen zich bij te laten staan door een extern bureau, hetzij omdat er intern geen capaciteit vrij gemaakt kan worden om de groepsmodules te begeleiden, hetzij om daar extra inhoud en diepgang aan te geven via een 'train de trainers' traject. Dit is echter geenszins noodzakelijk.

## **7. Programmaspecifieke punten**

- Deze bijscholing is geen incidentele training of traject, maar een instrument om familievriendelijk werken te verankeren in de dagelijkse praktijk.
- We ontwikkelen een samenhangende verzameling van scholings-elementen waarmee een zorginstelling een eigen op maat gesneden leertraject kan ontwerpen.
- Een belangrijk deel van de scholingselementen zijn e-learning modules en elektronische vragenformulieren. Deze worden gebruiksvriendelijk aangeboden en onderhouden op het elektronisch platform van Leerstation Zorg.
- Verzorgenden kunnen in eigen tempo en op zelfgekozen tijdstippen werken aan de individuele modules ( o.a.: het driehoeksperspectief, omgaan met dilemma's, de vier rollen van familie, gespreksvoering met familie).
- Individuele e-learning modules worden afgewisseld met begeleide groepssessies ('blended learning') waarin vooral gespreksvaardigheden worden geoefend en inzichten en ideeën over verbeteracties worden gedeeld.\
- Meting van 'familievriendelijkheid' vindt plaats door elektronische enquêtes aan het begin en aan het einde van het bijscholingstraject.
- Gezamenlijke reflectie en actie met de hele afdeling om de manier van werken, procedures ( m.n. rondom intake, zorgleefplan, bezoek en activiteiten) en fysieke omgeving nog 'familievriendelijker' te maken is onderdeel van de methode.
- Gesprekken met familie in het kader van deze bijscholing zijn onderdeel van het gewone werk ( en als dat nog niet zo is, gaan ze dat worden n.a.v. dit traject).
- Stimulerende uitwisseling met collega-instellingen via een forum familievriendelijk werken.
- Het eindproduct is bruikbaar voor alle instellingen voor ouderenzorg in Nederland die een verbeterslag willen maken op het gebied van familievriendelijk werken.
- De e-learning modules van het eindproduct zijn tevens bruikbaar in het reguliere MBO-onderwijs aan verzorgenden en helpenden niveau 2 en hoger.
- Borging en langdurig onderhoud van het eindproduct is gegarandeerd doordat het product aangeboden wordt via het e-platform Leerstation Zorg.

## **8. Participanten**

Hoofdaanvrager is de zorginstelling Stichting Hanzeheerd, Bongerd 32 - 8051VL Hattem  
Bestuurlijk verantwoordelijke is Bouwina Schuttel, Raad van Bestuur.

Overige aanvragers zijn:

Stichting Woon-Zorgcentra De Rijnhoven, Spruit en Bosch 1- 3481 EZ Harmelen

Stichting Leerstation Zorg, De Run 6801 - 5504 DW Veldhoven

Vilans afd. Familieparticipatie, Catharijnesingel 47 - 3511 GC Utrecht

v.o.f. De Professionele Mens, Van Rijkevorselstraat 34 - 3972 ER Driebergen Rijsenburg

De leiding van het project is in handen van Johanna Duim van Hanzeheerd en Gerry van der Hulst van De Professionele Mens. Het totale project zal ongeveer een jaar beslaan.

## **9. Budget**

Voor alle participanten geldt dat zij een belangrijke eigen bijdrage (kosten/tijdsinvestering) leveren in de tot stand koming van het product. In totaal is €50.000,- subsidie beschikbaar.