

Praktijkvoorbeeld organisatie 4

Een verpleeghuis met een predicaat voor uitstekende zorg voor kwetsbare cliënten biedt onder meer zorg aan twee groepen cliënten met specifieke zorgvragen. Voor beide specialismen is er een multidisciplinaire werkgroep die bijeenkomsten organiseert om kennis te delen. Enkele artsen en psychologen zijn bezig met promotieonderzoek en paramedici en zorgmedewerkers voeren praktijkgericht en kortdurend onderzoek uit. Twee onderzoeksbegeleiders ondersteunen het project en andere zorgprojecten. Gedurende het EBP-traject nemen medewerkers van één van de afdelingen deel aan een scholing om onderzoekend werken te stimuleren.

Teams

Onder begeleiding van een interne coach (een master opgeleide verpleegkundige), gaan vier teams aan de slag met EBP. De teams hebben veel goede ideeën over het verbeteren van de zorg, maar deze worden niet systematisch uitgewerkt. Er worden bijvoorbeeld geen doelen gesteld en een plan van aanpak op papier gezet. Veel zorgmedewerkers hebben niet geleerd hoe ze een probleem systematisch moeten aanpakken of hoe ze literatuur moeten zoeken. Er is veel ruimte en budget om zelf een verbeterproject of praktijkonderzoek op te starten, maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt.

Aanpak

Teamleiders hebben een belangrijke rol in het stimuleren van het systematisch werken volgens de principes van EBP. Zij doen dit bijvoorbeeld tijdens teamoverleggen. De interne coach ondersteunt de teamleiders en zorgmedewerkers bij het ophalen en uitvoeren van verbeterideeën. De cultuur en een gebrek aan kennis en vaardigheden zijn volgens de interne coach de belangrijkste struikelblokken voor het toepassen van onderzoeksresultaten in de praktijk.

De interne coach was acht uur per week beschikbaar voor begeleiding. Ook was zij bereikbaar voor vragen en liep zij regelmatig langs op de afdelingen om te peilen hoe het project verliep. De aanpak verschilde per team en in elk team werden twee kartrekkers aangewezen. Gedurende het project had de interne coach regelmatig afspraken met een externe coach.

De interne coach ontwikkelde een structuur en organiseerde bijeenkomsten om EBP te stimuleren, zoals:

- een jaarplanning met gestructureerde overleggen;
- nieuwsbrieven over EBP;
- leesclub 'samen lezen voor betere zorg';
- workshop 'Zoeken naar kennis';
- overzicht van websites voor het zoeken van evidence (kennis, literatuur, laatste inzichten);
- terugkoppeling voormeting cliënttevredenheid per team.

Tijdens de kick-off bijeenkomst van het EBP-project presenteerde elk team het thema waarop zij zich met EBP gingen richten.

De resultaten

De EBP-cultuur in het verpleeghuis groeit. Dit blijkt uit het feit dat zorgmedewerkers zich bewuster zijn geworden van hun handelen en dit beter kunnen onderbouwen met (wetenschappelijke) literatuur. De zorgmedewerkers zijn enthousiast en nieuwsgierig, maar in drukke tijden of bij complexe zorgvragen is het lastig het enthousiasme te behouden.

De kartrekkers hebben een belangrijke rol in het enthousiasmeren van de teams. In sommige gevallen trokken zij het project te veel naar zich toe en hadden zij steun en begeleiding nodig van de interne coach.

De interne coach was in grote mate verantwoordelijk voor de uitvoer van het project. Volgens de interne coach zouden enkele randvoorwaarden verbeterd moeten worden, zoals helder maken welke implicaties EBP heeft voor de praktijk en zelf meer autoriteit krijgen om de cliëntenzorg te veranderen.

Bij een klinische onzekerheid gaan zorgmedewerkers met elkaar in gesprek, met medewerkers van andere disciplines en ze raadplegen protocollen. Ook maken ze gebruik van Google en van de lijst met relevante websites die door de interne coach is opgesteld. Het wordt als belemmerend ervaren dat computers soms traag werken en dat het niet altijd even makkelijk is om op intranet iets te vinden.

Zorgmedewerkers tonen klinisch leiderschap door na te denken over de vraag hoe en in welke mate zij bewoners 'ruimte' kunnen geven. Ze bespreken deze vraag in het eigen team en in het multidisciplinaire team, met name naar aanleiding van dilemma's die zij in de dagelijkse praktijk tegenkomen. Ze vinden het belangrijk dat iedereen in het team dezelfde opvattingen heeft over wat goede zorg is.

EBP is steeds meer bekend bij zorgmedewerkers en ze lijken meer open te staan voor nieuwe inzichten. Ze hebben wel nog veel begeleiding nodig. Toepassing van EBP in de dagelijkse praktijk staat nog in de kinderschoenen en ook het lezen van literatuur is nog geen gemeengoed. Wel is er meer bewustzijn ontstaan dat zorg onderbouwd dient te zijn met kennis uit betrouwbare bronnen.

Om de EBP-cultuur verder uit te breiden is het van belang dat er multidisciplinair wordt gewerkt. Tijdens multidisciplinaire bijeenkomsten kunnen medewerkers kennis delen die zij hebben opgedaan tijdens een congres en hoe zij de nieuwe kennis kunnen toepassen in de praktijk.

Leerpunten

- Maak een jaarplanning met activiteiten en bijeenkomsten over het systematisch werken met EBP. Dit biedt helderheid over wat medewerkers te wachten staat en is een 'stok achter de deur'.
- Voor de transitie van EBP-project naar EBP-cultuur is intensieve begeleiding noodzakelijk.
- Een interne coach dient dicht op de werkvloer te staan om waar nodig coaching 'on the job' te geven.
- Geef goede uitleg/scholing over wat EBP inhoudt. De interne coach gaf uitleg bij de aftrap per team en kwam er regelmatig op terug. Toch bleek dit niet voor ieder team voldoende, mede door de hoge turnover van medewerkers.
- Iedereen in het team dient de scholing te volgen, ook nieuwe medewerkers.
- Een goede planning en een kartrekker zijn belangrijk voor de uitwerking van een thema.
- Maak duidelijk in het team welke rol/verantwoordelijkheid iedereen heeft ten aanzien van EBP en wat de verwachtingen zijn.
- Pak concrete thema's aan, niet te groot en niet te abstract, zoals 'communicatie'.
- Pas de aanpak aan, aan de leerstijl van het team.
- Spreek de taal van de zorgmedewerkers.
- Weet hoe om te gaan met teamdynamiek en hoe mensen te motiveren.
- Wetenschappelijke kennis van interne coach is een pré. Belangrijker is de kunst om de wetenschap te vertalen naar de werkvloer.
- Bewust handelen van zorgmedewerkers op het gebied van privacy draagt bij aan persoonsgerichte zorg.