Van Het Goede Gesprek tot Ruimte voor Dialoog

Jeroen Schumacher
Vilans kenniscentrum langdurende zorg

Intro...

- Zorg gebeurt in de relatie van mens tot mens
- Goede zorg komt tot stand met goede gesprekken met cliënten, familieleden en collega's
- Dit vraagt dat medewerkers dit kunnen én dat organisaties dit mogelijk maken

‘Het Goede Gesprek’ in een notendop

Vilans

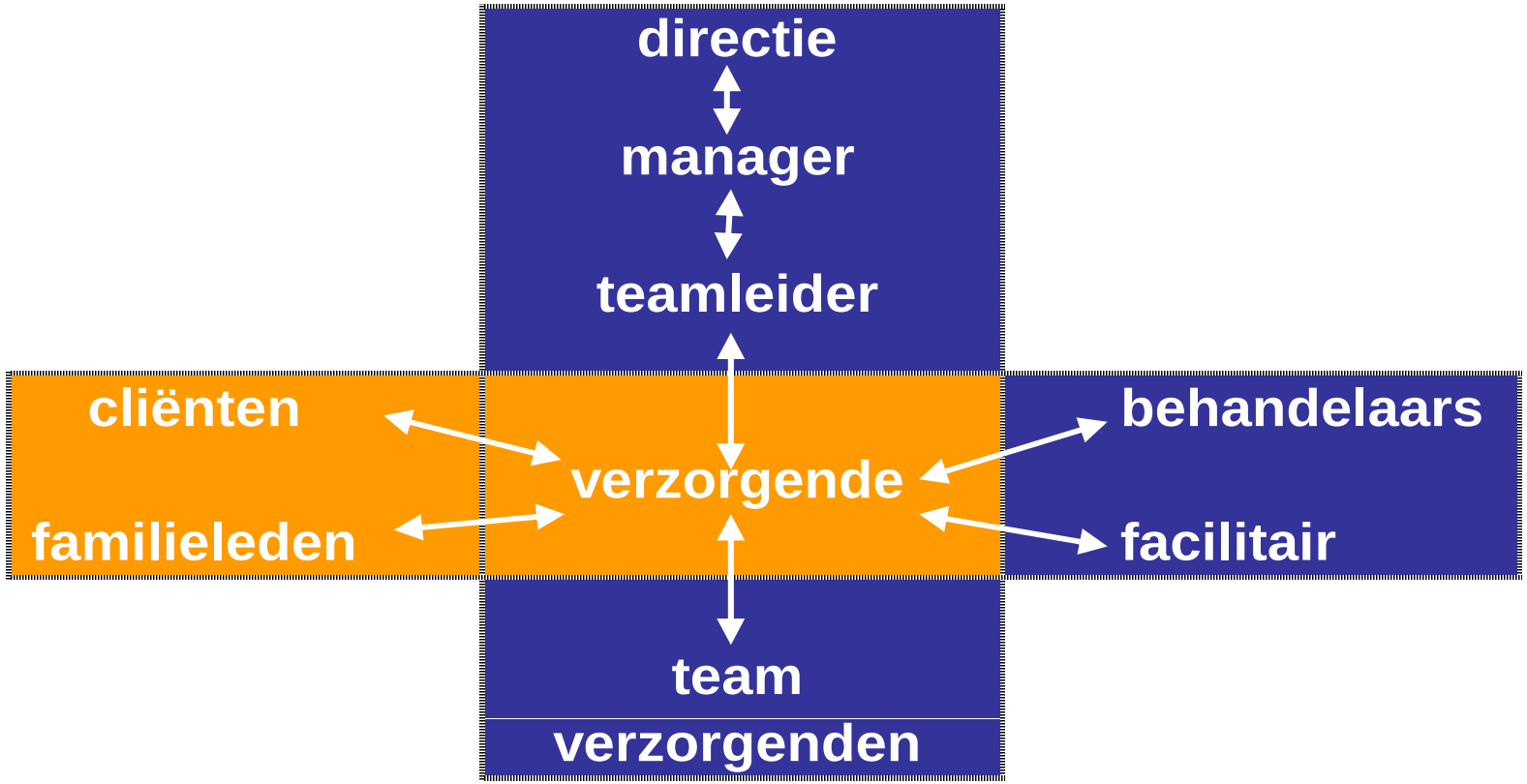
Vilans-project in samenwerking met Sting/V&VN, Actiz en LOC op initiatief VWS.

Het programma Dialoog in de zorg heeft tot doel professionaliteit te versterken, **door te investeren op de menselijke maat in de zorg, de zogeheten normatieve professionaliteit.**

Bedoeld effect is zorgverleners in staat te stellen het goede in hun vak goed te doen en de aantrekkelijkheid van het werken in de zorg te verhogen, **door hen beter toe te rusten om ‘in gesprek te gaan’**

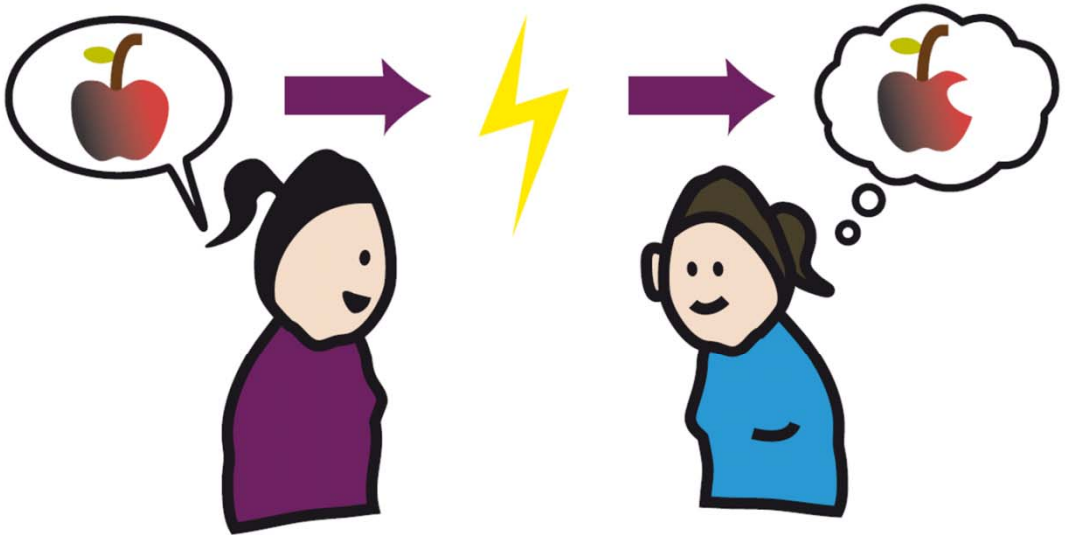
Het Goede Gesprek

Goede gesprekken in de langdurige zorg binnen diverse relaties...



1. Dialoog als basishouding

- tweerichtingsverkeer en gelijkwaardigheid
- tijd nemen, contact leggen, aandachtig zijn
- respect en empathie hebben
- je bewust zijn van je lichaamshouding en non verbale;
- je oordeel uitstellen, actief luisteren, gericht zijn op verdieping
- rekening houden met de privacy



2. In staat stellen: voedingsbodem dialoog

Visie met dialoog	Dialoog en vraaggerichtheid in visie Visie vertaald in concrete verwachtingen en gedrag (alle lagen). Visie benoembaar in ‘motto’
Educatie: Leerklimaat	Inwerken, afkijken, rolmodellen Reflectiemomenten (tijdens en na werk) Instrumenten als hulpmiddel (niet als doel)
Ruimte en Rust	Ruimte krijgen voor contacten en gesprek én voor reflectie Ruimte geven hiervoor
Sturing / leiding	Voorlevend, inspirerend, coachend Voorbeeldfunctie, alle lagen Gezamenlijk & wederkerig

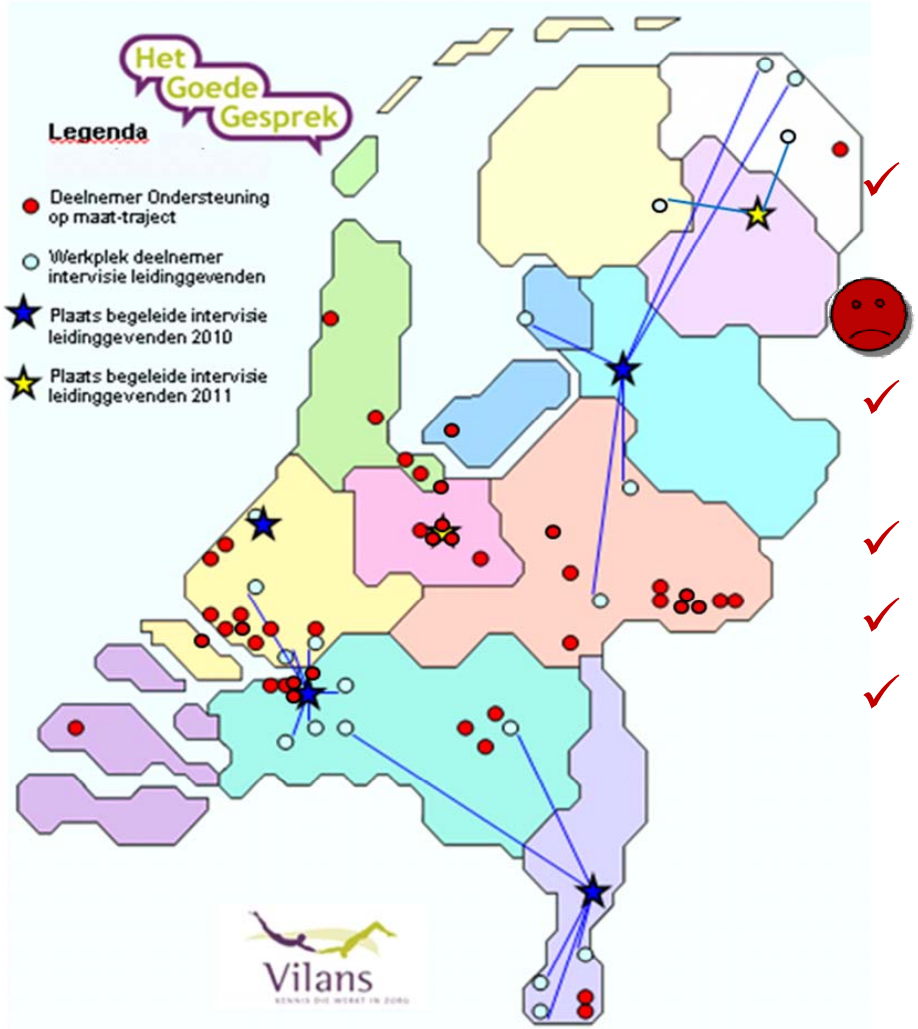
Actieplan 2009-2011: te behalen resultaten

Vilans

- 100 instellingen actief aan de slag met het versterken van dialoog als basishouding in de periode april 2009-juli 2011
- 5 lerende organisaties (op basis van goede analyse & implementatieplan)
- 10 tot 20 deelnemers (alleen analyse/diagnose en plan)
- Minimaal 5 koppels ROC-werkveld
- Website en verspreiding via databank

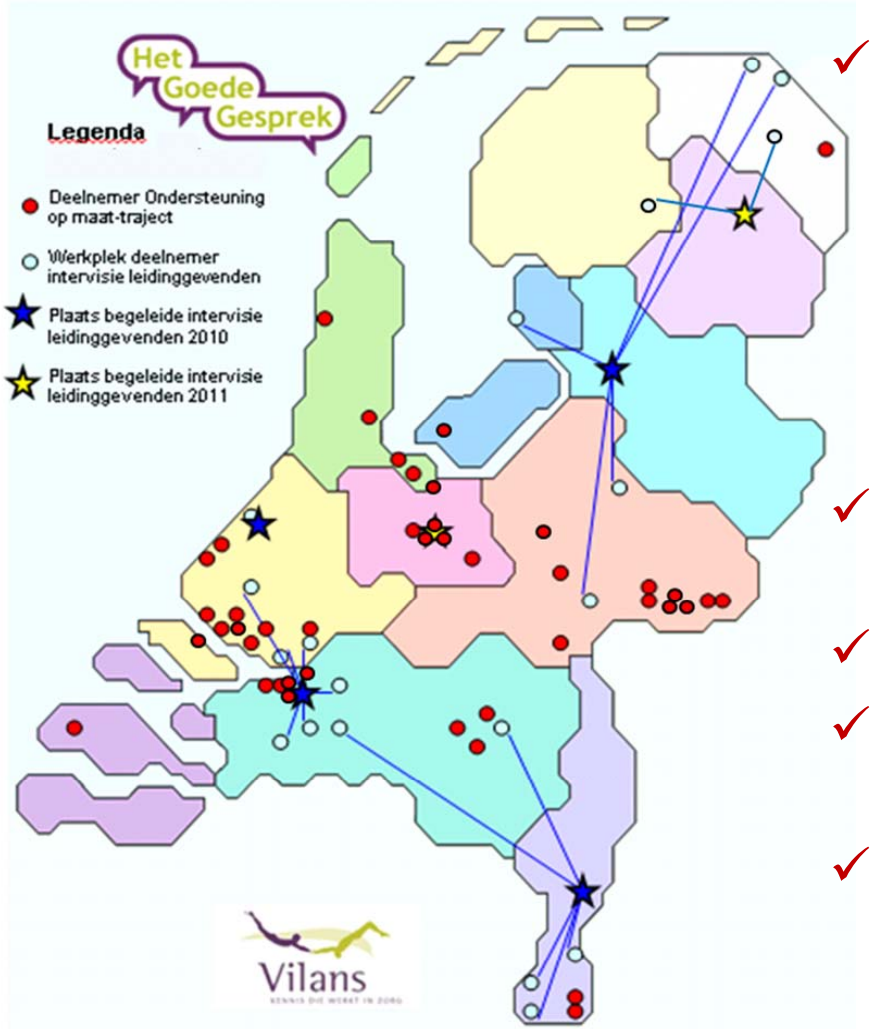
Het Goede Gesprek

Gerealiseerde activiteiten:



- ✓ **Workshops dialoogdagen en trainingen** Proeverijen Zusters on Tour: >200 organisaties, >500 deelnemers
- ✓ **Begeleide intervisie teamleiders**: 20 organisaties, 63 teamleiders
- **Koppels** ROC-werkveld --
- ✓ **Trajecten**: 42 zorglocaties bij 24 organisaties
- ✓ **Databank** materiaal: Dialoog
- ✓ **Toolbox Zusters on Tour**
- ✓ **Communicatie**: site, nieuwsbrief, publicaties, workshops derden, expertisecentrum levensvragen

Gerealiseerde kennisverspreiding:



- ✓ **2 themapagina's** op Vilans-site
- ✓ **Diverse praktische haal-producten**:
  - ✓ databank, posters, kaarten,
  - ✓ magazines communicatie in de zorg &
  - ✓ werkbladen, methoden,
  - ✓ boek Sturen op Ruimte voor Dialoog en meer.
- ✓ **Traject: Ruimte voor Dialoog** → Organisatieontwikkeling
- ✓ **VERS 3.0** (nieuwe versie)
- ✓ **Expertise input** → ZvB-traject gehandicaptenzorg, film
- ✓ **Begeleide intervisie**, vervolg

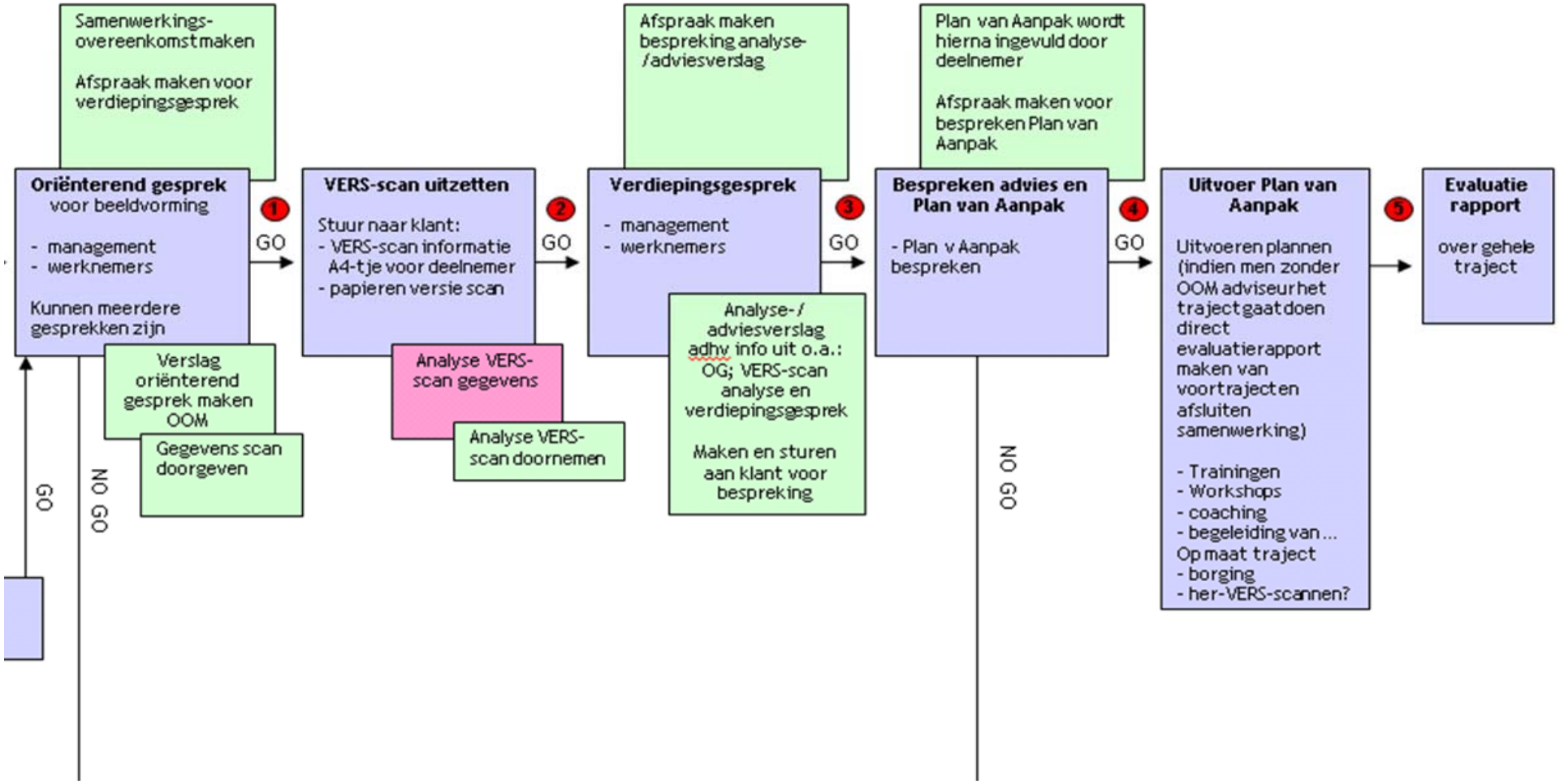
Glossy's over ‘communiceren in de zorg’

Vilans

Van OOM naar Ruimte voor Dialoog

→ www.Vilans.nl/ruimtevoordialoog

Vaste onderdelen Ondersteuning Op Maat-traject



Grootste beweging bij deelnemers

Ondersteuning op maat-trajecten

(>0.9 punt op 5 punts-schaal)

V: Praten wordt ook gezien als werk

V: Visie wordt gedeeld met medewerkers & cliënten

E/S: Leidinggevende heeft voorbeeldfunctie dialoog

R: Onvrede wordt bespreekbaar

S: Er wordt directe feedback gegeven op de werkvloer

S: Er is een open houding ten opzichte van kritiek

S: Er is een coachende manier van leidinggeven

Ervaren meerwaarde deelname

Ondersteuning op maat-traject

- aard project: vraaggerichte houding, flexibiliteit aanpassen plan, betrekken medewerkers zelf, blijvend in dialoog
- expertise adviseur: kennis/vaardigheid/spiegel
- adviseur van buiten de organisatie
- indirect bij cliënten
- gerichtheid op vervolg en borging

Ontwikkeling traject: Ruimte voor Dialoog

Vilans

Uit klantenpanels (managers) en coaches/adviseurs

- kernklant = bestuurder/locatiemanager
- focus op natuurlijke werken & plezierig werken
- voorwaarde is visie en leiderschap dat ruimte faciliteert
- sturen op ruimte voor dialoog = ontwikkeling van organisatiecultuur in alle lagen
- gevolg voor traject (Sturen op) Ruimte voor Dialoog:
  - Nadruk op eigenaarschap locatiemanager
  - Varianten commitment in organisatie
  - Altijd analyse op ruimte voor dialoog t.b.v focus plan
  - Vaststellen van resultaten via bestaande parameters

Sturen op Ruimte voor Dialoog…

…modern en inspirerend leiding geven…