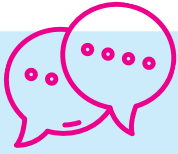


Collegiale ondersteuning invoeren?

Dit hebben we geleerd

In 2022 deden we actieonderzoek bij ActiVite naar de inzet van collegiale ondersteuning in wijkteams. Zorgprofessionals ervoeren collegiale ondersteuning als waardevol. Toch werd er twee jaar later in de praktijk geen gebruik meer van gemaakt. Hoe kan dat? We onderzochten wat er nodig is om collegiale ondersteuning wel duurzaam onderdeel te maken van het dagelijks werk.



Dit hebben we gedaan

We spraken met zorgprofessionals, collegiaal ondersteuners, teamleiders en andere betrokkenen om te onderzoeken waarom medewerkers geen gebruik meer maakten van collegiale ondersteuning.

We testten verschillende manieren om collegiale ondersteuning opnieuw onder de aandacht te brengen.



We onderzochten wat nodig is om collegiale ondersteuning blijvend te laten werken.



Dit hebben we geleerd

1 Een collegiaal ondersteuner opleiden is niet genoeg

Als medewerkers positief zijn over collegiale ondersteuning, betekent dit niet automatisch dat zij er gebruik van maken. Zonder blijvende aandacht verdwijnt het onderwerp naar de achtergrond.

2 Veel medewerkers denken dat collegiale ondersteuning voor anderen is

Zorgprofessionals zien vaak wel situaties waarin een collega ondersteuning kan gebruiken, maar herkennen die behoefte minder snel bij zichzelf. Daardoor blijven gesprekken uit.

3 Vertrouwen is belangrijk

De ene medewerker praat het liefst met een bekende collega, de andere juist met iemand van buiten het eigen team. Er is dus niet één vorm die voor iedereen werkt. Keuzevrijheid en een gevoel van vertrouwen zijn belangrijk.

4 Teamleiders en wijkverpleegkundigen spelen een sleutelrol

Zij signaleren vaak als eerste wanneer een gebeurtenis impact heeft op een medewerker. Door het gesprek aan te gaan en collegiale ondersteuning onder de aandacht te brengen, kunnen zij de drempel om hulp te vragen verlagen. Daarmee spelen zij een belangrijke rol in het bespreekbaar maken van ingrijpende gebeurtenissen.

5 Bekendheid helpt, maar alleen als praten over impact normaal wordt

Toen collegiale ondersteuning opnieuw aandacht kreeg, steeg het gebruik. Toen die aandacht afnam, daalde het gebruik weer. Communicatie alleen is niet genoeg; het moet ook normaal zijn om te praten over de impact van ingrijpende gebeurtenissen. Alleen dan wordt collegiale ondersteuning een vanzelfsprekend onderdeel van het werk.

Dit raden wij aan om collegiale ondersteuning succesvol te implementeren

Maak collegiale ondersteuning zichtbaar en bespreekbaar

- Bespreek regelmatig praktijkvoorbeelden in teamoverleggen.
- Maak duidelijk wanneer collegiale ondersteuning kan helpen.
- Besteed ook aandacht aan situaties die minder zichtbaar impact hebben.



Maak reflectie onderdeel van professioneel werken

- Laat zien dat praten over impactvolle gebeurtenissen normaal is.
- Benadruk dat ondersteuning vragen een teken van professionaliteit is.
- Geef medewerkers ruimte om hierbij stil te staan.



Geef wijkverpleegkundigen en teamleiders een actieve rol

- Laat hen signaleren wanneer ondersteuning helpend kan zijn.
- Geef handvatten om het gesprek hierover te voeren.
- Maak deze rol onderdeel van hun dagelijkse werk.



Investeer in collegiaal ondersteuners

- Organiseer intervisie en uitwisseling.
- Bied regelmatig een opfrismoment of bijscholing aan.
- Zorg dat zij tijd hebben om hun rol goed uit te voeren.



Regel eigenaarschap

- Benoem een kartrekker die het onderwerp op de agenda houdt.
- Monitor het gebruik en de ervaringen.
- Blijf leren en verbeteren.



De belangrijkste les

Collegiale ondersteuning vraagt blijvende aandacht binnen een organisatie. Als ondersteuning vragen net zo normaal wordt als ondersteuning geven, kan collegiale ondersteuning uitgroeien tot een vanzelfsprekend onderdeel van het werk.