

**De betekenis van de inzet van  
ervaringsdeskundigen voor professionals**



**WORKSHOP EDNAH**

Groningen  
7 maart 2017

Lies Korevaar & Ellis Merkelijn

**Overzicht**

- Herstel
- Herstelondersteunende zorg (HOZ)
- Inzet ervaringsdeskundigheid in HOZ
- Pauze
- Betekenis ervaringsdeskundigheid voor professionals en organisaties

**Herstel**

**Herstel =**

**Herstel heeft te maken met het ontstaan van een nieuwe betekenis en zin in het leven, terwijl men over de gevolgen van de aandoening heen groeit**

**(Anthony, 1993)**

## **Herstel =**

Een zeer persoonlijk en uniek proces  
waarin iemands opvattingen, waarden,  
gevoelens, doelen en rollen veranderen

Het leidt tot een leven met meer  
voldoening, waarin hoop een plaats heeft  
en men kan geven en nemen ondanks de  
beperkingen die met de aandoening gepaard  
gaan

(Anthony, 1993)

## **Herstel ≠ Genezen**

Herstel betekent niet dat het lijden  
en de symptomen zijn verdwenen en  
een terugkeer op premorbide heeft  
plaatsgevonden

## **Fasen van Herstel**

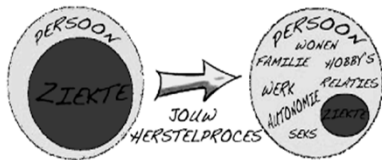
Overweldigd door de aandoening

Worstelen met de aandoening

Leven met de aandoening

Leven voorbij de aandoening

## **Ervaringsverhaal Ellis**



## Fasen van de ziekte

**Acute fase**

**Stabilisatiefase**

**Chronische fase**

## Verschillende fasen

<b>Herstel / persoon</b>	<b>Ziekte / patiënt</b>
Overweldigd door de aandoening	Acute fase
Worstelen met de aandoening	Stabilisatiefase
Leven met de aandoening	
Leven voorbij de aandoening	Chronische fase

## Herstelondersteunende zorg

## Aspecten van herstel

- Herstel van gezondheid
- Herstel van persoon/identiteit
- Herstel van dagelijks functioneren
- Herstel van maatschappelijke rollen

## Bevorderende en belemmerende factoren bij herstel (1)

### *Zelfkennis*

- Weten wat je nodig hebt om in evenwicht te blijven, bijvoorbeeld: niet teveel hooi op je vork, bepaalde contacten verbreken, wanneer je medicijnen moet slikken.
- Weten wat je uit je evenwicht kan brengen, bijvoorbeeld: seizoen, feestdagen.
- Weten welke verschijnselen bij jou wijzen op terugval, bijvoorbeeld piekeren, slecht slapen, slecht eten, je dag/nachtritme omgooien.
- Weten wat je moet doen bij dreigende terugval, bijvoorbeeld: medicatie, hulp zoeken, iemand raadplegen

## Bevorderende en belemmerende factoren bij herstel (2)

### *Steun van anderen* (familie, vrienden, andere cliënten, huisdieren)

- In je geloven
- Herkenning
- Praktische hulp
- Aanwezigheid

### *Begeleiding*

- Begrip van een ander voor het lijden
- Hoop die een ander je geeft op betere tijden
- Stoom kunnen afblazen als het je teveel is
- Duidelijkheid over frequentie, vorm en doel van contacten
- Regelmatig bijstellen van doelen en afspraken
- Herkenning van en waarschuwen voor onze eigen valkuilen
- Begeleiding naar anderen (begeleider, huisarts, instanties) als we het zelf niet kunnen
- Steun en aandacht ook als het beter gaat

## Wat is herstelondersteunende zorg (1)

Zorg die in dienst staat van het herstelproces van een cliënt.

In herstelondersteunende zorg bepaalt de cliënt plaats, tijd en belang van behandeling, begeleiding, rehabilitatie en andere vormen van hulpverlening.

Als de cliënt deze zelfbepaling (nog) niet aankan wordt alles in het werk gesteld om hem in de conditie te brengen dat hij dit wel aankan.

Zorg die bepaalde dingen niet doet. Bijvoorbeeld:

- Negatief zelfbeeld aanpraten of versterken
- Meer regie over het leven overnemen dan nodig is
- Referentiekaders van professionele zorg opdringen

## Wat is herstelondersteunende zorg (2)

Zorg die bepaalde dingen wél doet.

Bijvoorbeeld

- Aandachtige aanwezigheid, presentie
- Ruimte maken voor eigen verhaal
- Terughoudend hanteren professioneel referentiekader
- Empowerment: helpen zoeken naar of waarderen van eigen kracht
- Gebruiken en vergroten van ervaringsdeskundigheid

Herstelondersteunende zorg heeft de volgende concrete kenmerken:

- De hulpverlener is present (aandachtig aanwezig) en
- Gebruikt zijn professionele referentiekader op een terughoudende en bescheiden wijze
- Maakt ruimte voor, ondersteunt het maken van en sluit aan bij het eigen verhaal van de cliënt
- Herkent en stimuleert het benutten van eigen kracht van de cliënt (empowerment) zowel individueel als collectief
- Erkent, benut en stimuleert de ervaringsdeskundigheid van de cliënt
- Erkent, benut en stimuleert de ondersteuning van de cliënt door belangrijke anderen

Hoe maak ik mijn zorg meer herstelondersteunend?  
(neem eigen activiteit)

Activiteit →	1	2	3	4	5	6
HOZ kenmerken ↓						
Hoop						
Eigen verhaal						
Empowerment						
Ervaringsdesk.						
Steun						
Regie						
Presentie						
Bescheiden						

**Ervaringsdeskundigheid**

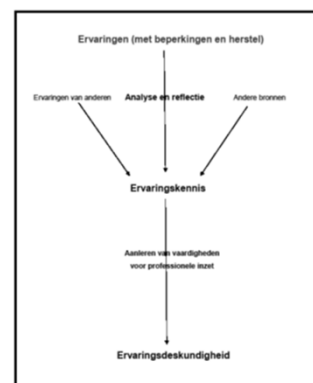
### Drie soorten kennis

- Wetenschappelijke kennis
- Professionele kennis
- Ervaringskennis

### Onderscheid tussen:

- Ervaring
- Ervaringskennis
- Ervaringsdeskundigheid

**Wat is ervaringsdeskundigheid?**  
Ervaringsdeskundigheid houdt in dat mensen met een hersenletsel achtergrond op basis van hun eigen ervaring en die van anderen ervaringskennis ontwikkelen, die zodanig ingezet kan worden dat het voor anderen betekenis krijgt



## Samengevat

Een ervaringsdeskundige:

- Integreert eigen en andermans ervaring
- Reflecteert en ontwikkelt kennis
- Past ervaringskennis toe

25

## Deskundigheidsbevordering ED

2005: Zorgbelang Groningen en Lectoraat Rehabilitatie

GOED-cursussen (open inschrijving en in company)

- Basiscursus Van Ervaring naar Ervaringsdeskundig
- Verdiepingscursus Herstelondersteuning en ED
- Verdiepingscursus Co-actief coachen
- Verdiepingscursus ED in Voorlichting

HBO-opleiding (2-jarig)

- Associate Degree "Ervaringsdeskundige in de zorg"

## Drie aspecten

1. het vertellen van het eigen "herstelverhaal en het, al doende, meer afstand nemen van de eigen problemen en van elkaars ervaringen leren

2. een aantal basisvaardigheden die bruikbaar of behulpzaam kunnen zijn als het er om gaat ervaringen te delen of te hanteren naar anderen

3. het onderzoeken van eigen sterke kanten om zodoende toe te werken naar een bewustere keuze voor een vervolgtraject

## Overzicht inhoud basiscursus EDNAH

12 bijeenkomsten van ruim drie uur:

- 1 Kennismaken
- 2 Ervaring, het eigen verhaal 1
- 3 Ervaring, het eigen verhaal 2
- 4 Steun
- 5 Herstel
- 6 Ervaringsdeskundigheid / empowerment
- 7 Kiezen en keuzes maken 1
- 8 Werken als ervaringsdeskundigen (gastdocenten werkveld)
- 9 Kiezen en keuzes maken 2
- 10 Inbrengen ervaringen
- 11 Communiceren
- 12 Afsluiting & afscheid nemen

## Koffiepauze



## Betekenis van ervaringsdeskundigheid voor organisaties en professionals

## Functies voor Ervaringsdeskundigen

### Microniveau:

- telefonische hulp- en informatiediensten
- voorlichtingsbijeenkomsten
- zelfhulp- en lotgenotengroepen
- ondersteuning bij indicatiestelling en zorgeffectuering
- PGB-ondersteuning
- cliënten trainen cliënten
- cliënten als gast- en co-docent
- 'cliënten trainen hulpverleners'
- 'herstellen doe jezelf'
- vriendendiensten
- cliënten als onderzoeker (o.a. afnemen van interviews en enquêtes)

### Mesoniveau:

- cliëntenraden en -commissies
- zelfgestuurde projecten en zorggerelateerde projecten
- begeleidingscommissies en/of stuurgroepen van projecten
- cliënten en hulpverleners partners in kwaliteitsverbetering
- consulentenschappen (support-, migrantenconsulent, straatadvocaat)

### Macroniveau:

- bestuurlijke overleggen (o.a. met Raden van Bestuur zorginstellingen, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties)
- adviesraden van gemeentelijke, provinciale en landelijke overheden
- kwaliteitsonderzoek vanuit cliëntenperspectief
- congressen, conferenties, symposia

## Implementeren ≠ scholing





**De inzet van (ex)cliënten als  
ervaringsdeskundigen in de NAH-praktijk  
vraagt ook iets van de organisatie en de  
professionals die met  
ervaringsdeskundigen (gaan) werken**

## **Inventarisatie aandachtspunten**

### **Aandacht voor de implementatie van ervaringsdeskundigheid op alle niveaus van de organisatie**

- Raad van Bestuur
- Management
- Teamleiders
- Hulpverleners
- Cliënten

### **Vragen van professionals**

Professionals worden bijvoorbeeld geconfronteerd met vragen waarop het antwoord niet altijd voor handen is, zoals:

- Wat betekent het om een (ex)cliënt als collega te hebben?
- Hoe staat het met het omgaan met vertrouwelijke informatie door (ex)cliënten als ervaringsdeskundige collega?
- Wat is de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen: wat kunnen ervaringsdeskundigen wat ik als professional niet kan?
- Kan iedere cliënt zomaar ervaringsdeskundige worden? Ik heb zelf een opleiding van vier jaar moeten volgen om als professional aan de slag te kunnen gaan?

### **Aandacht voor de implementatie van ervaringsdeskundigheid op alle niveaus van de organisatie**

- **Raad van Bestuur** (is er beleid?)
- **Management** (is er een functiebeschrijving?)
- **Teamleiders** (is er een inwerkschema?)
- **Hulpverleners** (zijn professionals geïnformeerd?)
- **Cliënten** (zijn betrokken bij de aanstelling?)

### **Aanbevelingen voor instellingen**

- **Budget voor deskundigheidsbevordering**
- **Intervisiemogelijkheden voor ervaringsdeskundigen**
- **Beleid ervaringsdeskundigheid ontwikkelen**
- **Inzet ervaringsdeskundigen op verschillende functieniveaus**

### **Aanbevelingen voor teams (1)**

- **Aandacht voor inwerken (verbeteren) en inschakelen ervaringsdeskundigen**
- **Informereren teamleden over taken en rollen ervaringsdeskundige**
- **Coaching voor teamleden**
- **Ervaringsdeskundigen en teamleden handvatten voor feedback**

### **Aanbevelingen voor teams (2)**

- **Meer ervaringsdeskundigen in één team**
- **Mogelijkheden scheppen voor contact met andere ervaringsdeskundigen**
- **Begeleiding gericht op specifieke dilemma's ervaringsdeskundigen**
- **Teamleden stimuleren gebruik eigen ervaringen**

### Personeelsbeleid en ervaringsdeskundigen

- **Werving en selectie**
- **TFO en beloning**
- **Opleiding**
- **Ziekteverzuimbeleid**
- **Duo's en platform**
- **Werkaanpassingen**

### Opbrengsten van het werken met ervaringsdeskundigheid

<b>Cliënten:</b> Herstel Hoop Werkgelegenheid	<b>Opleidingen</b> Kwaliteitsverbetering
<b>Werkgevers</b> Betere uitstroom, reductie van wachtlijsten Verbetering beeldvorming over zorg Oplossing personeelstekort (denk o.m. aan vergrijzing)	<b>Zorgverzekeraars</b> Kostenreductie, vermindering zorggebruik
<b>Beroepsgroep</b> Kwaliteitsverbetering Passie en hoop terug	<b>Gemeenten</b> Participatie van kwetsbare burgers, kwaliteit van leven, empowerment Stigmareductie, verbetering leefbaarheid
	<b>Uitkerende instanties</b> Duurzame reïntegratie in werk Vermindering uitkeringslast

Hartelijk dank voor uw aandacht



Lies Korevaar  
e.l.korevaar@pl.hanze.nl