

Heel Silverein-Santvoorde leert!

# Hoe het leren van studenten een hele locatie in beweging zet

MBO Amersfoort en Lyvore (nu Silverein) zijn in 2019 op locatie Santvoorde in Baarn een leerhuis gestart waar BOL-studenten VIG en vanaf 2020/2021 ook Helpende Zorg & Welzijn, Medewerker Maatschappelijke Zorg 3 en studenten Verpleegkunde door middel van een praktijkgestuurde leer-route opgeleid worden. De leerroute is opgebouwd uit vier thema's die jaarlijks terugkeren. Naast het opleiden van studenten wilde Santvoorde ook de vaste collega's betrekken bij het leerhuis zodat de hele locatie bezig is met het thema en er samen geleerd wordt. 'Heel Santvoorde leert' bestond uit wekelijkse koffiebijeenkomsten waarin collega's-in-opleiding samen met collega's actief aan de slag gingen met vraagstukken die te maken hebben met het verlenen van goede zorg.

TEKST: JEANNET VAN DEUVEREN, MANUELA KOOPS-VAN HALTEREN EN JOKE VAN ALTEN

## Achtergrond

Het leerhuis Silverein-Santvoorde is gestart vanuit het uitgangspunt dat het leren van studenten plaatsvindt dichtbij de cliënt, dichtbij het team en op de locatie. Theorie en praktijk zijn zo direct met elkaar verbonden. Daarnaast hadden MBO Amersfoort en de locatie Santvoorde de wens om een beweging in gang te zetten die ertoe leidt dat zowel studenten als alle vaste medewerkers dagelijks leren tijdens het werk. Met elkaar en ook van elkaar. Soms leert de student van de ervaren collega, maar ook andersom kan de ervaren collega leren van de studenten. Om zo continu te werken aan de kwaliteit van zorg en een lerende locatie te worden. Het Leerhuis is opgebouwd rond vier thema's van steeds 10 weken die elk leerjaar en binnen elke opleiding op een andere manier terugkomen:

- persoonsgerichte zorg

- veiligheid en vrijheid
- zingeving en welbevinden
- samenwerken en kennisdelen.

De thema's zijn ontstaan in ontwikkel-sessies met werkbegeleiders, team-coaches, praktijkopleider, zorgmanager, studenten, behandelaren, leercoach en de opleidingsadviseur. Binnen de locatie wordt (h)erkend dat dit de thema's zijn die van belang zijn voor het werken aan de kwaliteit van zorg en daarmee zijn ze het hart van het leerhuis.

De vraag was vervolgens hoe die thema's in heel Santvoorde tot leven te brengen en het samen leren echt te laten ontstaan; in eerste instantie met de zorgteams, maar liefst ook samen met de medewerkers van het ontmoetingscentrum en de technische- en facilitaire diensten. We dachten aan het faciliteren van korte gezamenlijke bijeenkomsten.

Waarbij we wilden uitgaan van de intrinsieke motivatie van de collega's om kennis te delen en van elkaar te leren. En we wilden hun ervaringen met de thema's centraal stellen in interactie met de studenten. We kwamen tot de volgende ontwerpcriteria:

- Het is uitnodigend voor medewerkers en zorgmanager om deel te nemen, we verplichten niets. Van studenten verwachten we wel dat zij er zijn.
- We werken met actieve en interactieve werkvormen en doen niet aan kennis-overdracht of het geven van klinische lessen.
- We sluiten aan bij de thema's waar het leerhuis mee bezig is.
- Er moet een verbinding/doorwerking zijn vanuit de bijeenkomsten naar de teams en omgekeerd.
- Er moet een verbinding/doorwerking zijn vanuit de bijeenkomsten naar het leerhuis en omgekeerd.

- Het zijn kort maar krachtige bijeenkomsten.
- Eigen ervaringen en de eigen werkplek staan centraal.

Bij de start is er faciliterende rol voor de teamcoaches samen met de leercoach en opleidingsadviseur vanuit het Leerhuis; we werken toe naar een vorm waarin medewerkers en studenten zelf de bijeenkomsten invullen.

Daarnaast hadden we te maken met de werkdruk in de teams, niet in alle teams was een veilig leerklimaat en was het opleiden van studenten middels het leerhuis nieuw voor de locatie. 'Heel Santvoorde leert' werd september 2019 geboren: wekelijkse momenten op maandag tussen 10.30 en 11.00 uur, in de koffiepauzes van de teams, waar de koffie klaarstaat en er in een grote ruimte gezamenlijk en actief

uitgewisseld wordt rond vraagstukken uit het werk die te maken hebben met het thema waar de studenten in het Leerhuis mee bezig zijn.

### Heel Santvoorde leert: werkwijze

Bij aanvang was het nog wat onwennig, overall in de locatie hingen posters met de uitnodiging, maar teamcoaches en de leercoaches van het leerhuis waren de eerste maand toch druk met tijdig bellen naar de teams om te vragen of er nog collega's zouden komen. De bijeenkomsten hebben een vergelijkbaar format: bij de start van een thema wordt dit gezamenlijk verkend. Waar gaat dit thema over, wat vinden wij vanuit het werk belangrijk, wat vanuit de studenten en de opleiding? Zo ontstaat een agenda met onderwerpen voor de komende 10 weken.

De uitkomsten van de bijeenkomsten gebruiken de leercoaches in de lessen die op vrijdag in het leerhuis aan de studenten gegeven worden. Van daaruit komen ook weer vragen naar boven voor de volgende sessies van 'Heel Santvoorde leert'. De teamcoach en de aanwezige teamleden nemen de uitkomsten mee naar hun collega's door bijvoorbeeld materiaal op te hangen in een gezamenlijke ruimte en door het in te brengen tijdens overdrachten en teambesprekingen. Zij inventariseren ook eventuele vraagstukken die tijdens de sessies van 'Heel Santvoorde leert' aan de orde kunnen komen.

Elke sessie wordt kort geëvalueerd door de teamcoach en leercoaches die de sessie faciliteerden en daarbij wordt gekeken waar verbinding gelegd kan worden met de komende lessen in het

## Voorbeeld van een bijeenkomst

Bij de start van het thema 'cliëntgericht werken en persoonsgerichte zorg' werd in kleine groepjes vanuit drie perspectieven, cliënt, naaste/familie, professional, nagedacht over persoonsgerichte zorg. Elk groepje nam een perspectief in en om de 5 minuten werden de flaps doorgeschoven naar de volgende groep.

Op de flaps werd beschreven:

Cliëntperspectief:	Dit is voor mij als cliënt persoonsgerichte zorg
Familie/naaste perspectief:	Zo ziet persoonsgerichte zorg er voor mij als naaste uit
Professional perspectief:	Dit vind ik belangrijk als ik persoonsgerichte zorg verleen

De flappen werden opgehangen en er waren overlappende thema's te zien als: het belang van samenwerking, vertrouwen, luisteren naar elkaar.

In de volgende bijeenkomsten stond steeds een perspectief centraal. Vanuit het cliëntperspectief werd een video getoond over het verlenen van liefdevolle zorg waarna een gesprek ontstond over wat ieder had gezien en hoe je dat zelf in je werk kon toepassen.

Vanuit het perspectief van de professional werd gevraagd naar ieders norm van goede persoonsgerichte zorg: denken we daar hetzelfde over en wat betekent dat voor onze zorgverlening en samenwerking?

leerhuis, de komende bijeenkomst en met mogelijke acties richting een team. We gebruiken daarvoor een vast format dat we voorafgaand en na afloop van een sessie invullen.

### Effecten op de locatie

Een aantal thema's bracht een belangrijke beweging tot stand binnen de locatie. Vanuit het thema 'veiligheid en vrijheid' maakten de studenten gedurende een week foto's van onveilige situaties. Naast herkenbare situaties als planten voor nooddeuren en brandbare feestverlichting kwamen zij ook op voorbeelden als liftdeuren die te snel sloten, losse stoeptegels bij de ingang van de locatie, gladde vloeren in douches. Tijdens de 'Heel Santvoorde leert'-sessie presenteerden zij hun bevindingen. Er werd gezamenlijk een actielijst gemaakt met creatieve oplossingen en de maand die volgde werd deze regelmatig gecheckt. Een belangrijk leermoment voor zowel studenten als de collega's, want ook zij werden geconfronteerd met het belang van denken aan veiligheid. Dit thema zorgde ook voor samenwerking met collega's van de technische dienst. Een ander effect vanuit dit thema was dat de studenten zich niet als consumenten gedroegen, maar leiderschap toonden in het observeren en presenteren van hun bevindingen.

Tijdens het thema cliëntgerichte zorg ging het ook over 'ken je cliënt betekent ook ken je collega'. Studenten gaven aan zich niet altijd gelijkwaardig behandeld te voelen. Hier ontstond het idee om niet langer te spreken over studenten, maar over 'collega's-in-opleiding'. Die term is inmiddels ingeburgerd en binnen het leerhuis en de locatie is dat nu de gangbare term geworden. Het gebruiken van deze benaming

### Format Heel Santvoorde leert

Datum	
Ruimte	
Aanwezig	
Thema	
Doel van deze sessie	
Werkwijze	
Verloop	
Resultaat	
Borging en uitwerking naar team	
Borging en uitwerking naar leerhuis	

maakt al dat medewerkers en studenten zich meer bewust worden van het feit dat zij samen later in een team kunnen samenwerken en dat dat vraagt dat je daar nu al in investeert.

Het werken volgens vaste routines in de teams werd doorbroken. De studenten kwamen regelmatig met observaties m.b.t de dagelijkse zorg die tot dan toe niet besproken werden. Werkbegeleiders waren positief over het effect van de kwaliteit van zorg door de aanwezigheid van de studenten op Santvoorde en de bijeenkomsten van 'Heel Santvoorde leert'. De werkbegeleiders gaven aan hierover blij verrast te zijn. Waar bij aanvang van het leerhuis ambivalentie was over de student ontstond er waardering en respect.

Doordat de studenten en collega's in gesprek gingen over casussen uit de praktijk kwamen studenten erachter hoe complex een vraagstuk rondom de dagelijkse zorg kan zijn. Wie zijn er betrokken, wanneer verlenen wij goede zorg (wat is onze norm), welke regels en protocollen hebben betrekking op dit vraagstuk, hoe communiceren we met elkaar? Studenten die nog maar net begonnen zijn met hun opleiding leren snel door de contextrijke leeromgeving. Zorgethiek kwam bijvoorbeeld zo al vroeg in de opleiding ter sprake.

Na 6 maanden gooide Corona helaas roet in het eten en was het niet meer verantwoord en haalbaar om deze bijeenkomsten te faciliteren. De effecten die we deze eerste periode zagen waren

echter dermate groot dat we nu we graag weer 'Heel Santvoorde leert' willen opstarten en opschalen naar 'Heel Baarn leert'. Inmiddels zijn er meerdere zorglocaties met diverse zorgvormen aangesloten in Baarn.

### Geleerde lessen

Wat hebben we geleerd en nemen we mee bij de uitbreiding naar volgende locaties?

1. De aansluiting bij de thema's waar de studenten in het leerhuis mee bezig zijn is een effectieve manier om het samen leren vorm te geven. Teams weten waar de studenten mee bezig zijn en kunnen daar in het werk op anticiperen. Dit vraagt bij aanvang veel ondersteuning van het team door de teamcoach en de leercoaches vanuit het leerhuis: hoe gebruik je de dagelijkse werkplek als leersituatie? De werkbegeleiders zijn hierin ook getraind door de leercoaches.
2. De samenwerking tussen de teamcoach en de leercoaches vanuit het leerhuis bleek een essentiële factor. De teamcoaches voor het leggen van de verbinding vanuit 'Heel Santvoorde leert' naar de teams en de leercoaches voor de verbinding naar het leerhuis en het onderwijsprogramma.

Ook in het faciliteren van de bijeenkomsten bleken zij essentieel om de tijd goed te benutten en interactieve werkvormen in te zetten.

3. De rol van de zorgmanager als opdrachtgever was onmisbaar. De zorgmanager was regelmatig aanwezig bij de bijeenkomsten, had er soms ook een actieve rol in, hij stimuleerde teams om te komen en bevroeg teams als er niemand uit een team kwam. De zorgmanager pakte ook actief zaken op die verdere organisatorische uitwerking vroegen zoals de veiligheidsaspecten en de noodzaak om in een team onderlinge communicatie op te pakken.
4. Het vraagt bij aanvang tijd en energie van zorgmanager, teamcoaches en leercoaches om de bijeenkomsten tot een succes te maken. We zaten als teamcoaches en leercoaches wekelijks bij elkaar om de afgelopen bijeenkomst te evalueren en de volgende voor te bereiden. Gaandeweg ontdekten we welke werkvormen aansloten en hoe we deze voor nieuwe thema's konden gebruiken. Werkvormen die goed werkten in de beschikbare korte tijd zijn onder andere:
  - Stelling presenteren en iedereen plaats laten nemen op een lijn in de

ruimte (*walking scale*). Dan het gesprek aangaan met elkaar;

- starten met korte video's en in groepjes uiteen over wat is opgevallen en hoe dit eruit ziet op de eigen werkplek;
- in gesprek gaan aan de hand van toepasselijke Loesje-posters;
- zelf tegels laten maken met belangrijke leerpunten en die ophangen in gezamenlijke ruimtes;
- discussies voeren in groepjes vanuit verschillende perspectieven;
- studenten actieve observatieopdrachten geven en de uitkomsten laten presenteren;
- studenten advies laten vragen aan ervaren collega's over dilemma's uit het werk;
- casuïstiekbesprekingen.

Het vraagt geduld en een lange adem om de bijeenkomsten tot een beweging te laten uitgroeien. Omdat we uitgingen van intrinsieke motivatie van collega's om te komen tijdens hun koffiepauze zaten we soms maar met 5 teamleden en de studenten. We zagen dit als groei-model en vroegen hen om een volgende keer een collega mee te nemen. Zo breidden we langzaam uit.

### Literatuur

De werkwijze voor het ophalen van de thema's is geïnspireerd op de Praktijkgestuurde Leerroute in Rotterdam (*OenG*, jaargang 43, nummer 5, pagina 8-9).

### Over de auteurs

**Jeannet van Deuveren** is opleidingsadviseur en leercoach vanuit Silverrein.

**Manuela Koops – van Halteren** is Specialist onderwijsbedrijven en leercoach vanuit MBO Amersfoort.

**Joke van Alten** is zelfstandig adviseur vanuit Leren in Bedrijf.

*'Waar bij aanvang van het leerhuis ambivalentie was over de student ontstond er waardering en respect'*