

Serious gaming en Belevingsgerichte zorg in Verpleeg- en Verzorgingshuizen

BitPress B.V.

**Auteurs: Marc Boersma en Leo Bodelier
Amsterdam, augustus 2011**



Voorwoord

Met de uitspraak dat de omgeving van verpleeg- en verzorgingshuizen voortdurend verandert en dat daardoor medewerkers zich moeten blijven ontwikkelen om kwaliteit in de zorg te garanderen, is er weinig nieuws onder de zon. Nieuw personeel moet worden opgeleid, bestaand personeel worden bijgeschoold. Dit opleiden en bijscholen kan op vele manieren, zoals het leren op de werkvloer en het volgen van cursussen over allerlei diverse onderwerpen. Kennis wordt hiermee vergroot, vaardigheden worden hiermee aangeleerd.

Een van de mogelijkheden om vakkennis op te doen is middels e-learning. Een groot voordeel van deze manier van opleiden of bijscholen is dat het plaats- en tijdonafhankelijk is. Op iedere computer met internetverbinding kan ten alle tijde de cursus worden doorlopen.

Een andere aanvulling op het regulier opleiden en bijscholen is het doorlopen en ervaren van computersimulaties. Geavanceerde technieken maken het mogelijk om op gecontroleerde wijze diverse praktijksituaties na te bootsen. Op een interactieve manier moet men steeds beslissingen nemen om zo adequaat mogelijk op de betreffende situatie te reageren. Hierdoor wordt men in staat gesteld om op een veilige manier te oefenen en krijgt men inzicht in verschillende, soms complexe, situaties die zich voordoen in de beroepspraktijk.

Naast het feit dat deze manier van leren voor veel gebruikers door de inzichtelijkheid erg aantrekkelijk is, biedt het ook diverse andere voordelen. Allereerst is de simulatie, evenals e-learning, tijd- en plaatsafhankelijk. Op ieder tijdstip kan men oefenen en is het organiseren van groepsbijeenkomsten overbodig. Tevens kan de simulatie die doorlopen is als een soort film worden herhaald, zodat de cursist kan reflecteren op zijn of haar handelen. Daarnaast kan bijvoorbeeld een praktijkopleider op afstand de individuele ontwikkelingen volgen.

Maar het kan nog geavanceerder. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat de computer aan de hand van de wijze waarop de speler de simulatie doorloopt en de keuzen die hij maakt, kan bepalen wat het competentieniveau van de speler op dat moment is. Het programma bepaalt dan zelf of er een bepaalde situatie opnieuw gesimuleerd moet worden of dat er juist een heel nieuwe situatie moeten worden aangeboden. Door deze flexibiliteit van de game kan men zich ontwikkelen in zijn of haar beroepstaak.

Een andere optie in simulaties is het kunnen wisselen van perspectief. Dit betekent dat de speler dan bijvoorbeeld niet alleen in de huid van een zorgprofessional kan kruipen, maar ook in die van een cliënt. Wanneer dan de gespeelde simulatie wordt herhaald, maar nu gezien vanuit een ander perspectief kan de zorgprofessional de situatie door de ogen van een cliënt bekijken.

Door andere elementen aan een simulatie toe te voegen, zoals het toekennen van punten bij correct gemaakte opdrachten of door tijdens de game door te groeien naar andere levels kan de motivatie van de cursist om de simulaties te doorlopen worden verhoogd. De simulatie krijgt dan het karakter van een serious game dat cursisten helpt om zich beroepsmatig te ontwikkelen.

De toepassingen van serious gaming zijn legio. Diverse thema's vanuit de zorg zijn geschikt om mee te gamen, met name die thema's waarin veel microbeslissingen genomen moeten worden of veel handelingen moeten worden verricht.

Over de auteurs

Marc Boersma (1970) is zelfstandig gevestigd trainer en adviseur in de zorg. Als opleidingskundige is hij betrokken bij diverse projecten waarbij cursussen cq leermodules worden ontwikkeld. Zijn motto is: '*Ontwikkeling van menselijke kracht in organisaties*', wat zijn visie op opleiden karakteriseert. Hiermee wordt de ontwikkeling van een individu als belangrijke factor voor het succesvol functioneren van een organisatie weergegeven.

Leo Bodelier (1959) is directeur van BitPress B.V., ontwikkelaar en uitgever van games, simulaties en assessments. Na een universitaire opleiding Bedrijfseconomie is de auteur 25 jaar actief op het gebied van games en simulaties. Kerncompetenties zijn game design en innovatie.

Contactgegevens BitPress B.V.:

tel.: 013-5454464

e-mail: lbodelier@bitpress.nl

website: www.bitpress.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Belevingsgerichte zorg	1
3	Doelgroep	2
4	Belevingsgericht werken door de doelgroep	2
5	Omgaan met dementie	4
6	Efficiënt en effectief werken	4
7	Leerdoelen binnen de game	4
8	Bereiken van leerdoelen binnen de game	5

1 Inleiding

Belevingsgerichte zorg, zo moet het dus **niet**:

We zetten een hoge stem op en betuttelen onze patiënten alsof het kinderen zijn. We bemoeien ons met zaken waarom de patiënt niet vroeg en we laten liggen wat de patiënt wel van ons vraagt. Voor hun eigen bestwil bepalen wij wat goed is voor de patiënt en we verwachten nog dankbaarheid bovendien.

We vinden eigenlijk dat patiënten naar ons moeten luisteren, we stellen huisregels die we in ons eigen huis niet in ons hoofd zouden halen en we laten onze sympathie- en antipathiegevoelens luid en duidelijk merken. In de overdracht, maar ook in contact met onze patiënten. Vervolgens beweren we ook nog dat we geen onderscheid maken tussen de ene en de andere patiënt.

(Mathilde Bos, trainster bejegening in de zorg)

De meesten van ons zullen aanvoelen dat bovenstaande situaties onwenselijk zijn, immers op deze manier zullen slechts weinigen benaderd willen worden. Hoewel onbedoeld is dit helaas toch vaak de realiteit. Voor veel zorgmedewerkers is het onbewust een automatisme om op deze wijze te handelen. Om op een interactieve wijze te leren hoe het wel moet is er een computergame ontwikkeld. In dit artikel wordt toegewerkt naar de leerdoelen van deze game, waarbij de vaardigheden die komen kijken bij het belevingsgericht werken centraal staan.

2 Belevingsgerichte zorg

Om te beginnen is het belangrijk te weten wat belevingsgerichte zorg inhoudt. Bij deze vorm van zorg bepaalt de bewoner van een zorginstelling zelf in zekere mate hoe deze uitgevoerd dient te worden. Zijn of haar specifieke zorgwensen staan bij dit principe centraal. De belangrijkste leidraad bij het verlenen van belevingsgerichte zorg is het zorgleefplan dat voor iedere cliënt wordt opgesteld en derhalve een ook een centraal element voor de game vormt. In een zorgleefplan staat beschreven hoe de cliënt wil leven en op welke ondersteuning hij kan rekenen om te leven zoals hij dat wil. Een zorgleefplan komt samen met de cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) tot stand en ‘groeit’ in de loop van de tijd, zodat het steeds beter aansluit bij de (veranderende) vraag van de cliënt.

Een zorgleefplan bestaat uit vier domeinen. Dit zijn onderdelen uit de levenssfeer van de cliënt waar hij of zij ondersteuning bij nodig zou kunnen hebben. De volgende vier domeinen worden onderscheiden:

1. **Woon- en leefomstandigheden:** Een cliënt mag rekenen op een woonomgeving waar hij zich thuis en veilig voelt en voldoende bewegingsvrijheid heeft.

2. **Participatie:** Een cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden waarmee hij invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven en contact kan houden met de samenleving.
3. **Mentaal welbevinden en autonomie:** Een cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning bij zijn eigen identiteit en levensinvulling.
4. **Lichamelijk welbevinden en gezondheid:** Een cliënt mag rekenen op de bescherming en bevordering van zijn gezondheid, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden en hapjes en drankjes.

3 Doelgroep

De spelers waar de game in eerste instantie voor wordt ontwikkeld zijn Helpenden Zorg en Welzijn (Niveau 2) die werkzaam zijn in verpleeg- en verzorgingshuizen. Hun takenpakket is beschreven op basis van het kwalificatiedossier afkomstig van Calibris, een kenniscentrum gericht op zorg en welzijn.

Een Helpende Zorg en Welzijn:

- maakt een werkplanning op basis van een zorg-, leef-, activiteiten- of begeleidingsplan;
- ondersteunt bij wonen en huishouden;
- ondersteunt bij persoonlijke verzorging en algemeen dagelijkse handelingen, zoals wassen, aan- en uitkleden, eten en drinken of naar bed gaan;
- ondersteunt bij activiteiten gericht op recreatie, educatie en werk en bij sociale activiteiten;
- evalueert de werkzaamheden.

4 Belevingsgericht werken door de doelgroep

Binnen dit takenpakket van de Helpenden Zorg en Welzijn zijn specifieke vaardigheden vereist die beheerst moeten worden om belevingsgericht te werken. Welke vaardigheden dit zijn, zijn onder meer gebaseerd op de vier domeinen van het zorgleefplan. Immers, dit plan staat centraal.

Domein 1. Woon- en leefomstandigheden

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen in dit domein zijn:

- de eigen levenssfeer en leefpatronen van een cliënt te respecteren en te ondersteunen;
- te zorgen voor een schone en comfortabele woonruimte;
- te letten op de privacy;
- de cliënt te helpen om een eigen sfeer te creëren.

Domein 2. Participatie

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen in dit domein zijn:

- activiteiten organiseren die de cliënt leuk vindt;
- sociale contacten met andere cliënten initiëren.

Domein 3. Mentaal welbevinden en autonomie

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen in dit domein zijn:

- aandacht te hebben voor de dingen die belangrijk zijn voor de cliënt;
- de cliënt te ondersteunen bij de dingen die hij – binnen zijn mogelijkheden – graag wil doen en die zijn leven zin geven;
- zo nodig (door) te verwijzen naar de geestelijke verzorging of andere deskundigen.

Domein 4. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen in dit domein zijn:

- bij de zorg rekening houden met de wensen en gewoonten van de cliënt en met zijn mogelijkheden en beperkingen;
- aandacht hebben voor pijn en klachten;
- de (lichamelijke) verzorging vakbekwaam uitvoeren;
- erop letten dat de cliënt er goed verzorgd uitziet;
- naar behoefte of op afroep helpen bij de toiletgang;
- incontinentiemateriaal alleen gebruiken als het nodig is en op tijd verschonen en verzorgen;
- passende hulp geven bij eten en drinken en daar voldoende tijd voor nemen;
- hulpmiddelen adequaat en veilig gebruiken.

5 Omgaan met dementie

Omdat verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen vaak te maken krijgen met cliënten die in min of meerdere mate lijden aan dementie, wordt ook aan dit aspect aandacht geschonken. Het is moeilijk om met dementie om te gaan, zowel voor de oudere zelf als voor de directe omgeving en de verzorgenden. Deze cliënten hebben een andere belevingswereld dan niet-dementerenden. Het omgaan met dementerenden vergt daarom specifieke vaardigheden.

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen bij dit aspect zijn:

- verzorging en begeleiding van dementerenden;
- communicatie met dementerenden;
- omgaan met emoties van dementerenden;
- omgaan met agressief gedrag van dementerenden.

6 Efficiënt en effectief werken

Efficiënt en effectief werken is voor verzorgenden relevant. Niet alleen omdat de tijd om werkzaamheden te verrichten vaak erg kort is, maar ook om alle cliënten op de juiste momenten voldoende aandacht te kunnen geven. Ook hier moet de verzorgende over de nodige vaardigheden beschikken. Daarnaast staat bij belevingsgerichte zorg samenwerking tussen verschillende medewerkers van zorginstellingen centraal, omdat er een goede afstemming plaats moet vinden in de manier waarop zorg wordt geboden.

Vaardigheden van een Helpende Zorg en Welzijn die passen bij dit aspect zijn:

- plannen;
- organiseren;
- overleggen;
- samenwerken.

7 Leerdoelen binnen de game

Deze bovengenoemde vaardigheden vormen de basis voor de leerdoelen die worden bereikt bij het spelen van de serious game. Na het spelen van de game is de cursist in staat om onderscheid te maken in de zorgbehoeften (in de breedste zin van het woord) van individuele cliënten en daarnaar te handelen. Dit hoofddoel wordt gerealiseerd door het nastreven van de volgende (deel)leerdoelen:

- cliënten een veilige en vertrouwde woonomgeving kunnen bieden;

(Belevingsgericht werken, domein 1)

- cliënten deelgenoot laten zijn van hun omgeving;
(Belevingsgericht werken, domein 2)
- ondersteuning kunnen bieden bij het handhaven van de eigen identiteit van de cliënt;
(Belevingsgericht werken, domein 3)
- de cliënt lichamelijk welbevinden kunnen bieden;
(Belevingsgericht werken, domein 4)
- kunnen omgaan met mensen die lijden aan dementie;
(Omgaan met dementerende cliënten)
- efficiënt en effectief de werkzaamheden kunnen organiseren.
(Efficiënt werken)

8 Bereiken van leerdoelen binnen de game

Het bereiken van de leerdoelen is mogelijk dankzij het werken met praktijksituaties binnen de game. De spelers beleven concrete situaties met cliënten waarbinnen zij een duidelijk handelingsperspectief krijgen aangeboden. Kritische praktijksituaties waarbinnen zij vaardigheden kunnen opdoen die vervolgens kunnen worden toegepast in de beroepspraktijk van alledag. De gekozen handelingsperspectieven worden van feedback voorzien nadat een praktijksituatie in zijn geheel is afgerond binnen de game. De expertise en functie van de praktijkbegeleider komt hiermee ook nadrukkelijk aan bod. Alle aangeboden praktijksituaties komen voort uit de 4 domeinen die de rode draad vormen van het digitale zorgleefplan in de game.

De competenties en hiermee samenhangende vaardigheden vanuit het beroepscompetentieprofiel zijn de meet- en ijkpunten van de binnen de game aangeboden praktijksituaties. Dit is de basis om vanuit de game een verantwoorde koppeling te maken met persoonlijke ontwikkeling van individuele medewerkers en het opleidingsbeleid van zorginstellingen.