

Voorlichting door collega's

Waarom extern informatie zoeken als de expertise zo dichtbij is? Voorlichting door collega's lijkt zo logisch. Zo wordt de deskundigheid binnen de organisatie optimaal benut en verder ontwikkeld. Maar zo eenvoudig liggen de zaken niet. Collegiale voorlichting lijkt waardevol, maar wel onder bepaalde voorwaarden. Uit de praktijk van ErgoCoaching in de gezondheidszorg.

NICO E. KNIBBE
(LOCOfmotion)

HANNEKE J.J. KNIBBE
(LOCOfmotion)

In de zorg geven op dit moment ongeveer achtduizend geregistreerde ErgoCoaches collegiale voorlichting aan hun directe collega's. ErgoCoaches zijn verpleegkundigen, verzorgenden of facilitair dienstverleners met ergonomie als speciaal aandachtsveld. Zij zorgen voor structurele aandacht voor het onderwerp fysieke belasting 'aan het bed'. Zij signaleren knelpunten, stimuleren collega's tot creativiteit bij het samen oplossen ervan, dragen bij aan de bewustwording, lossen ergonomische problemen op en zijn een belangrijke bron van informatie voor de 'aanstuurders' van ergonomische verbeterprogramma's (meestal paramedici, stafverpleegkundigen, preventied medewerkers of arbocoördinatoren) in hun zorgorganisatie.

OVERBELASTING REDUCEREN

De aanleiding voor ErgoCoaching is helder. De zorg heeft jarenlang in de internationale top tien van zware beroepen gestaan. Veel mensen hebben klachten aan het bewegingsapparaat en de uitval

was groot. Daarnaast worden maatregelen urgenter door steeds oudere patiënten en steeds jonger personeel. ErgoCoaches zouden hun collega's daarom moeten steunen, voorlichten, bewustmaken en coachen om fysieke overbelasting te reduceren. Deze vorm van collegiale voorlichting is op zichzelf niet nieuw. Bij fysieke belasting zien we al bijna twee decennia tilspecialisten, die hetzelfde aandachtsveld hebben als de huidige ErgoCoaches. En daarnaast hebben veel zorginstellingen collegiale voorlichters op gebieden als incontinentie, doorliggen of diabetes.

In de zorg werken in totaal ruim 1,1 miljoen mensen, verdeeld over een aantal subsectoren. De tabel geeft een overzicht van de subsectoren in de zorg, het aantal werkzame medewerkers en het aantal (geregistreerde) ErgoCoaches (op 11 april 2007).

JUISTE TAAL

Wat is de kracht van collegiale voorlichting? Allereerst komt de informatie uit een betrouwbare bron. Het gaat immers om een directe collega die de juiste taal spreekt, de valkuilen kent en gevoel heeft voor de lokale problematiek. De keerzijde hiervan is dat juist de vreemde ogen van een buitenstaander kunnen dwingen. Een collegiale voorlichter kan deze buitenstaander, die vaak als vanzelf als expert wordt gezien, slim gebruiken. In een vroege fase van een veranderingsproces kan de expert de neuzen één kant op laten wijzen; de voorlichter kan hierop doorborend.

De tweede 'kracht' zit in de dosering en de timing. Een collegiale voorlichter kan frequent, gedoseerd én op het juiste moment aandacht geven aan een onderwerp. Bijvoorbeeld wanneer een collega uitvalt met rugklachten. Collegiale voorlichters werken bovendien als een filter. Kleinere knelpunten worden direct zelf opgelost. Alleen ingewikkelder of afdelingsoverstijgende zaken komen nog op de agenda van leidinggevend. Daarnaast zit de kracht in het kunnen leveren van maatwerk. De col-

Branche	Werknemers	ErgoCoaches
Ambulancezorg	3400	125
Academische ziekenhuizen	60.000	305
Geestelijke gezondheidszorg	59.000	119
Gehandicaptenzorg	119.200	663
Thuiszorg	130.000	620
Verpleeg en verzorgingshuizen	221.200	2.396
Algemene ziekenhuizen	180.000	891
Overig	400.000	112
Totaal	1.192.800	5.631

Bron: Stichting RegioPlus & SOVAM (sectorfonds voor de ambulancezorg)



Collega's, logisch toch?

collegiale voorlichter staat met beide benen in de dagelijkse praktijk en zal dus adviezen kunnen geven die daarbij precies aansluiten. Tot slot is de voorlichter makkelijk benaderbaar voor collega's. De fysieke, maar ook psychologische drempel is laag.

NETWERK

Uiteraard zijn er valkuilen die de effectiviteit van de collegiale voorlichting om zeep kunnen helpen. We noemen er enkele aan de hand van de ervaringen met de ErgoCoaches in de zorg. Het risico bestaat dat de voorlichters inhoudelijk onvoldoende op de hoogte zijn. De kennis zou immers op voorhand aanwezig zijn. Om te voorkomen dat collega's in het diepe worden gegooid, en bij wijze van spreken moeten googelen om informatie, is er voor ErgoCoaches een gespecialiseerd trainingsaanbod. Intern is de inhoudelijke kennis geborgd bij de aanstuurders van de ErgoCoaches.

GOACHING

Het ultieme resultaat van collegiale voorlichting is een 'wij-gevoel'. Collega's voelen zich samen verantwoordelijk voor de situatie op hun eigen afdeling en vergroten elkaars zelfredzaamheid en zelfsturend vermogen. Dit in tegenstelling tot het 'zij-gevoel', met moppergedrag en cynisme en waar verantwoordelijkheid wordt afgeschoven op bijvoorbeeld een arbocoördinator of preventiemedewerker. Het krijgen van dit 'wij-gevoel' vereist echter naast inhoudelijke kennis coachingsvaardigheden van de collegiale voorlichters. Ze moeten daarom basale coachingsprincipes in de vingers hebben, zoals het geven van adequate feedback, het omgaan met weerstand en het stellen van de juiste vragen. Daarmee wordt voorkomen dat de collegiale voorlichter het nieuwe doelwit wordt van moppergedrag.

BUSINESSCASE

Een veelgehoord argument om te focussen op collegiale voorlichting is het kostenaspect. Het concept lijkt op het eerste gezicht kostenbesparend te zijn, bijvoorbeeld omdat er geen externe bureaus ingehuurd hoeven te worden. In opdracht van Regioplus stelde LOCOmotion een businesscase op om meer zicht te krijgen op de kosten en baten van collegiale voorlichting, in dit geval ErgoCoaching. De case is gebaseerd op de beperkte (onderzoeks)literatuur over ErgoCoaches, onderzoeken uitgevoerd onder gestandaardiseerde omstandigheden, landelijke monitoringonderzoeken, onder-

zoek in instellingen, cursusinformatie van aanbieders, leveranciers, gesprekken met aanbieders, ErgoCoaches, cliënten, managers en zorgverleners en een aantal evaluaties uitgevoerd door zorginstellingen. Daarbij werd niet alleen gekeken naar kwantitatieve factoren, maar ook naar de ervaring en mening van ErgoCoaches en cliënten (zeer beperkt), managers en zorgverleners.

De resultaten slaan uit naar de positieve kant. Dat komt vooral door de wat beperkte en vertraagde invloed die het werken met ErgoCoaches heeft op verzuim. Ook wordt tijd bespaard doordat collegiale voorlichters hun werk integreren in hun normale werk. Dit effect is niet direct merkbaar. Het omslagpunt is na een jaar of twee waarin het effect op verzuim begint te ontstaan en de tijdsbesteding van ErgoCoaches terugloopt. Opties om eerder het break-evenpunt te bereiken zijn het kritisch kijken naar de hoeveelheid training en de uren vrijstelling die de collegiale voorlichters krijgen.

IETS MINDER VERZUIM

Betrouwbaar wetenschappelijk onderzoek over de effectiviteit van collegiale voorlichting in het algemeen en ErgoCoaching in het bijzonder ontbreekt nog. Vaak is dit soort voorlichting een onderdeel van een pakket aan maatregelen. Daarom is het lastig te achterhalen welk deel van de interventie tot welk effect heeft geleid. Dit ontrafelen vergt complex en langlopend onderzoek. Dat wordt momenteel in opdracht van ZonMw door de Erasmus Universiteit, het Kenniscentrum Arbeid en Klachten Bewegingsapparaat en LOCOmotion uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek zullen pas na 2010 beschikbaar komen. Wel is er recent onderzoek waarin het verzuim door rugklachten bij instellingen met en zonder ErgoCoaches wordt vergeleken. Daaruit mag geen oorzakelijk verband afgeleid worden met de inzet van ErgoCoaches. Wel geeft dit vermoedelijk de bandbreedte aan van een eventueel effect. Het blijkt dat instellingen met ErgoCoaches gemiddeld 0,8 procentpunt minder verzuim door rugklachten hebben dan die zonder ErgoCoaches. Het lijkt er op dat het concept van de collegiale voorlichting (kosten)effectief kan zijn. Vanuit de casus ErgoCoaching in de gezondheidszorg kan geleerd worden dat daarbij aan een aantal voorwaarden voldaan moet zijn. Deze liggen met name in de sfeer van de inhoudelijke ondersteuning (zowel intern als extern), en het beschikken over coachingsvaardigheden. <<

“Collega's
vergroten
elkaars
zelfredzaamheid”

Meer informatie:
>> www.ergocoaches.nl