

RAPPORT

Definiëring competenties
ZORO-project

SAMENVATTING

**ZO
RO**



EUROPESE UNIE

Interreg 
Vlaanderen-Nederland
Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling

6/10/2020

Waarom ZORO?

Heel veel mensen werken in de zorg. In Vlaanderen zijn dat er meer dan 350.000 en in Nederland zelfs meer dan een miljoen. Toch is dat niet genoeg en zijn er handen tekort.

Tegelijkertijd verandert er veel in de gezondheidszorg.

- Steeds meer mensen hebben zorg nodig. En die zorg hebben ze steeds langer nodig door de vergrijzing van de bevolking. De zorg wordt ook altijd maar complexer. Zorgverleners moeten daardoor veel nieuwe dingen leren.
- De vraag naar thuiszorg stijgt. Mensen willen langer thuis blijven wonen. De overheid wil dat ook: men blijft zo kort als kan in het ziekenhuis en er gebeurt steeds meer via dagopname.
- De overheid zet steeds meer in op preventie: beter voorkomen dan genezen. En wie zorg nodig heeft, mag daar veel meer dan vroeger zelf over beslissen. Zorgverleners moeten daarom meer en meer samenwerken. De zorgontvanger staat centraal in plaats van de aandoening. Daarom spreken we ook over 'zorgontvanger' en niet over 'patiënt' of 'cliënt'. Zorgontvanger is ruimer. Het is een persoon die zorg vraagt of nodig heeft, en zelf die zorg kan sturen.
- Ook in de gezondheidszorg is de digitalisering voortdurend in verandering. De zorgverleners moeten daardoor steeds nieuwe dingen leren. Bijscholing kan hen daarbij helpen.

Zorgverleners zijn hier niet altijd even goed op voorbereid. Daar wil het project ZORO bij helpen. ZORO staat voor "Zorgroute Arbeidsmarkt". Het project wil studenten beter voorbereiden op hun werk in de zorg. En het wil werknemers in de zorg de kans geven bij te leren. ZORO ontwikkelt daarvoor een opleiding met vier contactmomenten. In die opleiding zullen vier competenties centraal staan.

De vier ZORO-competenties

Een competentie is een geheel van kennis (wat je weet), vaardigheden (wat je kan) en attitudes (hoe je je gedraagt). Het gaat bij ZORO niet om het aanleren van zorghandelingen. Dat komt in de zorgopleidingen voldoende aan bod. Het gaat wel om vier andere en niet zo technische competenties: interprofessioneel samenwerken, intrapreneurship, technologische wendbaarheid en ethisch handelen.

Voor elke competentie wil het ZORO-project een module ontwikkelen.

Maar wat houden die competenties precies in? En in welke mate moeten de zorgverleners die onder de knie hebben? En hoe kan je ze aanleren? Op die vragen zochten onderzoekers het antwoord. Dat deden ze door relevante studies te lezen. En door over de competenties te spreken met mensen die in de zorg werken, die een opleiding in de zorg volgen of die lesgeven in een opleiding in de zorg.

COMPETENTIE 1: Interprofessioneel samenwerken

Een zorgontvanger heeft een heel team van zorgverleners rond zich. Die zorgverleners hebben elk hun eigen rol en expertise. Ze vullen elkaar daarin aan. Het is dus heel belangrijk dat ze goed samenwerken. Deze competentie noemen we **interprofessioneel samenwerken**.

Interprofessioneel samenwerken betekent dat je deel bent van een team. Een team heeft verschillende teamleden en een teamleider. Samen wil je de best mogelijke zorg verlenen. Dat is je

gemeenschappelijke doel. Je respecteert daarbij de andere teamleden en neemt op een actieve manier deel. **Teamwerk** is niet altijd gemakkelijk. Soms zijn er conflicten die je moet bespreken.

Er zijn allerlei **rollen en verantwoordelijkheden**. Je moet die goed kennen en respecteren, niet alleen bij jezelf maar ook bij anderen. Je moet weten wat je zelf kan, maar ook waarvoor je hulp moet vragen van een collega.

Dit alles lukt alleen maar als iedereen goed **communiceert**. Je moet overleggen, informatie en kennis delen, elkaar op een respectvolle manier feedback geven. Je luistert ook naar de andere zorgverleners, naar de zorgontvanger en zijn omgeving. Om goed en efficiënt te communiceren kan je tools gebruiken.

Je reflecteert voortdurend over wat jij en de rest van het team doen. Dat wil zeggen dat je erover nadenkt. Je durft daarbij kritisch zijn. Op die manier kan je veel **leren**. Je kan je eigen competenties beoordelen en versterken.

Interprofessioneel samenwerken gaat ervan uit dat je de **zorgontvanger centraal** plaatst. Die maakt samen met zijn omgeving ook deel uit van het team en is een echte gesprekspartner. Iedereen werkt samen aan een kwaliteitsvolle en veilige zorg zoals de zorgontvanger die wil.

Zorgen voor iemand en werken in team moeten met **respect** gebeuren en eerlijk, in vertrouwen en met aandacht voor de waardigheid van de zorgontvanger. Ook culturele verschillen moet je respecteren.

COMPETENTIE 2: Intrapreneurship

De tweede ZORO-competentie is **intrapreneurship**.

Intrapreneurship gaat over **proactief** zijn. Je denkt na bij wat je doet. Je durft dingen anders aanpakken omdat je denkt dat dit beter zal zijn. Je neemt daarvoor initiatief. Je doet dat voor het probleem zich voordoet. Je doel is de zorg te verbeteren.

Intrapreneurship gaat ook over **innovatief handelen**. Je zoekt oplossingen voor problemen. Je denkt na over hoe je een moeilijke situatie kan verbeteren. Je bespreekt je idee met je collega's. En je zorgt ervoor dat dit nieuwe idee uitgevoerd wordt. Daarbij betrek je ook de zorgontvanger.

Om proactief te zijn en ideeën uit te voeren, moet je durven **risico's nemen**. Je moet durven de uitdaging aangaan en durven afwijken van standaardprocedures. Dat vraagt zelfvertrouwen, maar ook een werkomgeving die je daarin steunt.

COMPETENTIE 3: Technologische wendbaarheid

Meer en meer gebruiken mensen **informatie- en communicatietechnologieën** (ICT), ook op het werk. In de zorg spreken we dan van zorgtechnologie.

Als zorgverlener moet je kunnen **omgaan met zorgtechnologische hulpmiddelen**. Die geven in de eerste plaats de zorgontvanger, maar vaak ook de zorgverlener meer comfort en maken het leven gemakkelijker. Je moet voldoende mee zijn met de zorgtechnologie. Dat is nodig om de zorgontvanger te informeren en te helpen bij de keuze en het gebruik van de zorgtechnologische hulpmiddelen.

Algemeen moet je ook **voldoende met ICT kunnen omgaan**. Dat gaat dan over basis computervaardigheden. Je kan werken met een computer, tablet of smartphone. Je bent handig met allerlei software die nodig is om informatie over zorgontvangers te bekijken. Je kan zoeken op het internet.

Je weet ook hoe je moet **omgaan met informatie**. Je kan informatie verzamelen en weet welke bronnen betrouwbaar zijn. Je kan die informatie ook correct verspreiden.

Een zorgverlener heeft toegang tot heel veel vertrouwelijke informatie en moet de **privacy** van de zorgontvanger respecteren. Rond die privacy zijn heel strenge regels die je moet kennen en toepassen.

COMPETENTIE 4: Ethisch handelen

Ethisch handelen gaat over hoe je als zorgverlener en als team omgaat met de zorgontvanger. Denk je daarover na, samen met de zorgontvanger? Beschouw je de zorgontvanger als een mens net als jij, met noden en behoeftes?

Je bent **aandachtig** voor de zorgontvanger. Wat wil die? Wat heeft die nodig? Daarover ga je in gesprek met de zorgontvanger. Die bepaalt mee wat goede zorg is. Je kan je ook in de situatie van de zorgontvanger inleven.

Je neemt **verantwoordelijkheid** over de zorg, in samenspraak met de zorgontvanger. Je weet wat je moet doen en wie je daarbij moet betrekken.

Je weet wat er nodig is om de juiste zorg te verlenen, afgestemd op de zorgbehoefte van de zorgverlener. Dat doe je **professioneel en deskundig**, indien nodig met de hulp van anderen.

Je hebt ook aandacht voor de **effectiviteit** van de zorg. Komt die overeen met de verwachtingen van de zorgontvanger? Je kijkt kritisch naar je eigen handelen en durft de zorg die je geeft in vraag te stellen. Dat is steeds in het belang van de zorgontvanger.

Die zorgontvanger is een **waardevolle partner**. Bij alles wat je doet, staat de relatie met de zorgontvanger centraal. Je houdt als zorgverlener rekening met de concrete noden van de zorgontvanger.

De ZORO-opleiding

Het onderzoek maakte duidelijk wat de vier ZORO-competenties juist inhouden. En uit de gesprekken met mensen die in de zorg werken, die een opleiding in de zorg volgen of die lesgeven in een opleiding in de zorg, bleek dat het voor elke zorgverlener belangrijke competenties zijn. Van hulp in de zorg tot verpleegkundige, iedereen moet ze alle vier onder de knie hebben, los van het diploma. In welke mate en hoe kan natuurlijk verschillen. Dat is afhankelijk van de situatie, je werk, je opleiding, ... Maar je moet ook weten wat je van de andere leden van je team mag en moet verwachten.

De gesprekken toonden ook aan dat het belangrijk is de ZORO-opleiding in gemengde groepen aan te bieden. Dus niet voor een groep van alleen maar studenten verpleegkunde of alleen maar verzorgenden. Studenten en zorgverleners uit verschillende opleidingen samen laten oefenen, maakt de ZORO-opleiding veel realistischer. Het maakt interprofessioneel leren mogelijk: leren van, met en over elkaar.

De projectpartners bouwen de ZORO-opleiding verder uit. Voor elk van de vier ZORO-competenties zullen ze een module uitwerken. Zo willen ze de kloof tussen zorgonderwijs en arbeidsmarkt kleiner maken.

Deze tekst is een samenvatting van een uitgebreid onderzoeksrapport van Universiteit Antwerpen, door Julie Daes^{MSc}, Prof. Dr. Peter Van Bogaert en Prof. Dr. Olaf Timmermans. Dat rapport kan je lezen via deze link:

<https://www.provincieantwerpen.be/content/dam/provant/dese/economie/zorginnovatie/Rapport%20defini%C3%ABring%20competenties%20zoro-project%2002.03.2020.pdf>

Meer informatie over het ZORO-project vind je op de website:

<https://www.provincieantwerpen.be/aanbod/dese/deis/zorginnovatie-economie-en-arbeidsmarkt/zorgeconomie/europees-project-zoro.html>

ZORO is gefinancierd binnen het Interreg V programma Vlaanderen-Nederland, het grensoverschrijdend samenwerkingsprogramma met financiële steun van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling. Meer info: www.grensregio.eu.