



1



JE WEET NIET WAT JE MIST

Projectinzet, aanpak
en aanbevelingen



LOKAAL WERK MAKEN VAN
EEN SOLIDAIRE ECONOMIE

Colofon

Foto's Layla Aerts

Eindredactie Sven Usé – Mind!YOB

Grafische vormgeving kaban

Druk NV Drukkerij Verbeke

v.u. voor EVA vzw Linda Struelens

D/2017/ 14.176/03

Uitgave oktober 2017

EVA vzw

Vooruitgangstraat 323

1030 Brussel

02 274 01 90

secretariaat@evavzw.net

EVA vzw heeft aandacht voor de genderproblematiek. Wanneer mogelijk gebruikten we hij of zij bij het betreffende gender, maar soms kozen we, voor een vlotte lezing en zonder waardeoordeel, voor hij of hem, waar ook zij of haar bedoeld is.

Deze publicatie is het resultaat van de partnerschap tussen EVA vzw, VUB Belgian Ageing Studies en het Kenniscentrum WWZ in het kader van het ESF-project 'innovatie via exploratie': innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt.

Deze publicatie en dit project waren er nooit geweest zonder de inzet van de cultuursensitieve zorgambassadeurs (Aïcha, Aïssata, Fatima, Fouzia, Mohamad, Ronke, Sohaila, Tanvir, Yvonne), de operationele partners (Aksent, Familiehulp Brussel, Thuiszorg Brabant, Solidariteit voor het Gezin Brussel) en de opleidingspartners (Odisee - Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen en Groep Intro).

Het project kon rekenen op de steun van ESF-Vlaanderen, van het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Gemeenschapscommissie, Directie Welzijn.



**Cultuursensitieve
zorgambassadeurs
overbruggen de kloof
tussen kwetsbare
ouderen en stedelijke
zorgorganisaties**

JE WEET NIET WAT JE MIST

**Projectinzet, aanpak
en aanbevelingen**



“Moi, j’ai vécu le parcours du combattant ... Voor mijn dochtertje met een zware mentale handicap moest ik zelf mijn weg zoeken voor goede ondersteuning. Ik wil nu oudere mensen ook de weg wijzen naar goede diensten.”

*Kandidaat cultuursensitieve
zorgambassadeur
bij aanmelding*

Inhoudstafel

| | |
|--|-----------|
| Een woord vooraf | 7 |
| Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt | |
| Inzet, aanpak en aanbevelingen | 8 |
| Een stedelijke, superdiverse context met een zorgkloof tussen nood en aanbod | 8 |
| Van idee naar concreet project | 10 |
| Het project krijgt vorm | 12 |
| Cultuursensitieve zorgambassadeur: een profiel | 12 |
| Rekrutering van de cultuursensitieve zorgambassadeurs | 13 |
| Het leerwerktraject voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs | 14 |
| Werkervaring - engagement van de operationele partners | 14 |
| Opleidingsluik | 15 |
| Leerwerkopdrachten | 18 |
| Taal in de opleiding | 20 |
| Aanbevelingen | 22 |





“Sinds de komst van de cultuursensitieve zorgambassadeur kijken we met een andere blik naar onze eigen werking. Het project geeft ons goesting zelf meer op zoek te gaan naar potentiële zorgvragers.”

Teamleider thuiszorgdienst

Een woord vooraf

De publicatie die je nu in handen hebt, is het resultaat van een unieke samenwerking tussen EVA vzw en een hele waaier aan partners: Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg, VUB Belgian Ageing Studies, Aksent, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin, Thuiszorg Brabant, Groep Intro en Odisee – Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen.

Samen hebben zij hun schouders onder het innovatieve project van cultuursensitieve zorgambassadeurs gezet. Deze publicatie is een terugblik op dit project. Maar is vooral een uitnodiging om met deze inzichten en inspiratie verder te werken in Brussel of in je eigen omgeving.

Waar gaat het precies over? Vanuit haar ervaring in de Brusselse Brabantwijk rond wonen en zorg, stelde EVA vzw vast dat thuiszorg vaak een nobele onbekende is. Kwetsbare senioren doen amper een beroep op een thuiszorgdienst. Daarnaast zijn er in diezelfde buurt heel wat werkzoekenden met (mantelzorg)ervaring die van zorgdragen hun beroep willen maken.

We startten het project 'Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt', een titel waaruit ambitie spreekt. We onderzochten hoe we een brug konden slaan tussen deze nieuwe doelgroep en senioren uit de wijk. We deden daarbij een beroep op de expertise van ervaringsdeskundigen en zorgvoorzieningen.

- # *Hoe spreken wij de talenten aan van werkzoekenden met zorgervaring die graag een rol willen opnemen als cultuursensitieve zorgambassadeur?*
- # *Hoe moet thuiszorg zich organiseren om die kwetsbare senioren te bereiken en de zorg te geven die ze nodig hebben?*

Het project heeft ons geleerd dat er voldoende kiemen en aanknopingspunten zijn om de ingeslagen weg verder te exploreren en te versterken, binnen en buiten Brussel. Het staat als een paal boven water dat er onbenut talent is dat zich professioneel wil inzetten in de zorgsector en dat dit voor ouderen en thuiszorgdiensten een cadeau kan zijn.

Vandaar de titel 'Je weet niet wat je mist', want als thuiszorgdiensten deze talenten niet inschakelen voor meer buurtgerichte zorg krijgen ouderen geen maatgerichte zorg.

In deze publicatie vind je 4 bundels

- # *Projectinzet, aanpak en aanbevelingen.*
- # *Exemplarisch cursusmateriaal (2 bundels), als inspiratie voor opleidingsaanbieders en zorgprofessionals rond cultuursensitieve zorg.*
- # *Resultaten van de projectevaluatie door de VUB.*


Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt

Inzet, aanpak en aanbevelingen

Een stedelijke, superdiverse context met een zorgkloof tussen nood en aanbod

In de stedelijke volksbuurten van Brussel (superdivers en met hoge armoedecijfers) krijgen thuiszorgdiensten weinig vragen van kwetsbare senioren. Ze hebben nood aan zorg, maar kennen het aanbod niet of stellen de vraag niet. Tegelijk kennen de thuiszorgmedewerkers die superdiverse context minder goed of ze voelen er zich minder comfortabel bij. Er gaapt dus een kloof tussen het aanbod en de nood van de oudere bewoners.

Ouderen met migratieachtergrond en hun mantelzorgers kennen het zorgaanbod niet of herkennen er zich te weinig in. Barrières zijn gebrek aan informatie, taal, verschillen in levenswijze en opvattingen of wantrouwen als gevolg van verkeerde informatie of weinig vertrouwenwekkende verhalen.



In Brussel en andere grootsteden heeft 1/3 van de oudere bevolking een migratieachtergrond. Superdiversiteit is het nieuwe normaal. Zijn wij er klaar voor?

Het thuiszorgaanbod vindt te weinig aansluiting bij de superdiversiteit en bij de kwetsbaarheid van de betrokken gezinnen.

Net als bij zorg door mantelzorgers, is vertrouwen en een maatgerichte aanpak onontbeerlijk voor professionele, kwalitatieve zorgverlening. Cultuursensitieve zorg is het wezenskenmerk voor kwalitatieve zorg.

Heel wat basiswerkers uit de zorgsector geven aan zich niet steeds comfortabel te voelen. Ze werken in een superdiverse en kwetsbare context met mensen in precare omstandigheden. Ze zijn er niet mee vertrouwd en het is niet evident om zich dagelijks binnen deze contexten te bewegen.

Bovendien ligt de lat hoog, hun taakinvulling wordt steeds complexer: gespecialiseerde hulpvragen van ouderen die langer thuisblijven en de regie bewaren, mantelzorgers die een maximale rol opnemen en daarin erkend willen worden, ...

Anderzijds leven in deze buurten werkzoekenden met een migratieachtergrond, de (vrouwelijke) werkloosheidsgraad is er zeer hoog. Een deel van deze mensen met mantelzorgervaring, hier of in het land van herkomst, wil professioneel aan de slag in de zorgsector. Dit potentieel wordt onderbenut, terwijl net hun talenten kunnen ingezet worden om bij kwetsbare gezinnen aangepaste zorg te bieden.

Die brug leggen is geen eenmalige operatie. Zij is pas duurzaam wanneer thuiszorgorganisaties kansen geven aan medewerkers die de realiteit van die buurten kennen en ondersteuning geven aan medewerkers die in deze precare situaties terecht komen.



“Dagelijks zie ik op de tram dezelfde oudere vrouw zitten. Ik sprak haar aan. Zij verveelt zich en neemt daarom dagelijks de tram tot de terminus en terug. Ik vertelde haar over verenigingen waar oudere mensen bijeenkomen en over een dienstencentrum.”

*Een cultuursensitieve
zorgambassadeur over haar
werkervaring*

Van idee naar concreet project

EVA vzw ging aan de slag om het idee verder uit te werken. Hoe konden we werkzoekende mantelzorgers met migratieachtergrond inschakelen bij zorg voor ouderen uit hun buurt? Hoe konden we het vertrouwen winnen van senioren in de Brusselse wijken?

Bij de voorbereiding van het project gebruikten we een Service Designtraject, waarbij getracht wordt de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en vanuit de noden van de gebruiker(s) concrete oplossingen te zoeken.

We namen een twintigtal diepte-interviews af bij 'mensen in zorg' (ze volgden een opleiding, zij zochten werk in de zorg, ze werkten in de zorgsector).

We organiseerden verschillende sessies met medewerkers van thuiszorgdiensten, opleidings- en tewerkstellingsorganisaties, beleidsmensen, ...

Uit deze voorbereidende gesprekken en ateliers werden twee personas gedistilleerd, twee potentiële medewerkers in de thuiszorg die betekenisvol kunnen zijn voor cultuursensitieve zorg binnen thuiszorgdiensten.



| Persona | Wie is zij? | Nieuwe kansen en mogelijkheden |
|-----------|---|--|
| 'Latifa' | Latifa is een vrouw met migratieachtergrond. Ze heeft een informele zorgervaring en ze ontdekt dat ze van zorgdragen haar beroep kan maken. | Deze ervaringsdeskundige in de zorg kan zich ontwikkelen tot een brugfiguur die zorgvragers van diverse origine in verbinding kan brengen met zorgvoorzieningen: zij is de cultuursensitieve zorgambassadeur. Ze laat zorg nauwer aansluiten bij de leefwereld van de cliënten en ze kan collega's bijstaan/ondersteunen om hun job als verzorgende nog beter uit te voeren. |
| 'Marijke' | Zij is Nederlandstalig en doet met veel passie haar job in de zorg. Toch voelt ze zich niet altijd comfortabel in een voor haar vreemde omgeving. | Aan haar en haar collega's bieden wij een training cultuursensitieve zorg aan om zich beter voor te bereiden op dat werk in die diverse thuissituaties. |

Optimaal kruisen de paden van 'Latifa' en 'Marijke' elkaar:

Latifa, de cultuursensitieve zorgambassadeur leert door haar leerwerktraject in een thuiszorgdienst de zorg van binnenuit kennen en leert een link te leggen naar kwetsbare senioren.

Marijke bekwaamt zich verder in cultuursensitieve zorg en vindt in Latifa een buddy.

Latifa leert van Marijke en omgekeerd. Zo vormen ze een tweespan en bouwen ze mee aan cultuursensitieve zorg.

Dat vormde de start voor het concrete project waarbij wij onderzochten:

Hoe kunnen we nieuwe doelgroepen aanmoedigen om professioneel aan de slag te gaan in de zorgsector?

Hoe kunnen wij deze ervaringskennis van mantelzorgers waarderen en aangrijpen in functie van professioneel inzetbare competenties?

Welke plaats kunnen deze nieuwe doelgroepen binnen thuiszorgorganisaties krijgen om bij te dragen aan meer cultuursensitieve zorg?

Het project krijgt vorm

Ervaringsdeskundigen in de zorg, van diverse origine, ontwikkelen zich tot cultuursensitieve zorgambassadeur en geven een impuls om zorgorganisaties cultuursensitiever te maken.

In dit project stellen we 2 zaken centraal:

Wij moeten de zorg brengen waar de zorg nodig is.

Wij moeten op zoek gaan naar ouderen die zorg nodig hebben. Wij moeten andere contacten leggen en andere netwerken ontginnen, andere manieren zoeken om in contact te treden met de (zorg)vragen van kwetsbare senioren.

Wij moeten die zorg geven die de nieuwe zorgvragers ervaren als goede zorg.

Daarvoor moet vertrouwen en krediet opgebouwd worden samen met ruimte voor dialoog. Goede zorg is onderwerp van een continu gesprek.

Kortom: hoe bereiken wij ouderen die zorg nodig hebben en hoe zorgen wij voor maatgerichte zorg, zodat zij (meer) vertrouwen krijgen in de thuiszorgdienst.

Cultuursensitieve zorgambassadeur, een profiel

We omschreven het profiel van een cultuursensitieve zorgambassadeur als volgt:



Cultuursensitieve zorg, what's in a name?

Mensen met (mantel) zorgervaring en met professionele ambitie in de zorgsector:

- # *Zij leggen de link tussen de (nieuwe) zorgvragers en de zorginstellingen.*
- # *Zij breiden het netwerk van thuiszorgdiensten uit door meer buurtgericht te werken.*
- # *Zij zoeken mee, vanuit hun eigen ervaring en vanuit een gevoeligheid voor maatgerichte zorg, naar wat goede zorg kan zijn voor deze ouderen.*
- # *Ze wenden hun ervaringsdeskundigheid aan om collega's in de thuiszorg te ondersteunen bij het geven van maatgerichte en cultuursensitieve zorg.*

Rekrutering van de cultuursensitieve zorgambassadeurs

Na de voorbereidende fase gingen wij op zoek naar die ervaringsdeskundigheid bij mantelzorgers met interesse voor het (leerwerk-) traject tot cultuursensitieve zorgambassadeur.

Via ons eigen netwerk en dat van de partners lanceerde EVA een vacature. De criteria waren eenvoudig:

- # *Werkzoekend, met migratieachtergrond.*
- # *Ervaring als mantelzorger.*
- # *Zin om in de zorg te werken.*
- # *Een minimum aan taalvaardigheid Nederlands (minimaal niveau 1.1 behaald).*
- # *Een open houding en zin voor communicatie.*

De vacature werd bekend gemaakt via de traditionele kanalen: VDAB, Actiris, Tracé Brussel, Lokale Werkwinkels, Brussels Onthaal voor Nieuwkomers, aanbieders van taallessen Nederlands, ... Daarnaast hebben we zelf actief stappen ondernomen, zoals inschakeling van zelforganisaties, buurthuizen en crèches, om geïnteresseerde kandidaten op het spoor te komen.

De vacature voor cultuursensitieve zorgambassadeur raakte een gevoelige snaar, op een relatief korte termijn (anderhalve maand) meldden zich een vijftigtal kandidaten met beloftevolle profielen. Wij zagen mensen

met diverse zorgervaringen: van de klassieke mantelzorger tot semiprofessionele zorgervaring in het land van herkomst, mensen met interessante reflecties over professionele zorg in eigen kring, ervaring als intermediair in het land van herkomst.

Er waren opvallend veel personen bij die zorg droegen voor een gehandicapt of ernstig ziek kind, naast mensen met een certificaat in de zorg en met interesse voor cultuursensitieve zorg. Ze stelden zich kandidaat omdat de instapvoorwaarden haalbaar waren en omdat zij aangesproken werden op hun ervaring.

Uit de 50 kandidaten weerhielden wij 10 mensen:

- # *De thuiszorgprojectpartners stelden 4 werkervaringscontracten voor werkzoekenden in een doorstromingsprogramma ter beschikking. Daarnaast waren nog 6 plaatsen als vrijwilliger bij thuiszorgdiensten beschikbaar.*
- # *Werkzoekenden zonder vervangingsinkomen kwamen jammer genoeg niet in aanmerking voor zo'n werkervaringscontract, hoewel ze langdurig werkzoekend waren en getuigden van zin en ervaring om zich als cultuursensitief zorgambassadeur te ontwikkelen. Een werkervaringscontract zou voor hen nochtans een gepast trajectinstrument zijn om zich (terug) te lanceren op de arbeidsmarkt.*
- # *Voor een aantal was het aanbod als vrijwilliger – om begrijpelijke redenen – wat mager, want zij waren op zoek naar een job.*



In dit project was de kans op uitstroom in een job als cultuursensitieve zorgambassadeur weinig waarschijnlijk. Wij mikten er wel op dat de 'afgestudeerde' cultuursensitieve zorgambassadeurs de kans zouden krijgen door te stoten naar een opleiding tot verzorgende/zorgkundige.

Voor de andere pleitten we voor tewerkstellingskansen in het kader van broodnodige buurtgerichte zorg.

ID van de Cultuursensitieve Zorggroep

- # 10 deelnemers.
- # 8 vrouwen /2 mannen.
- # 8 nationaliteiten.
- # Niveau Nederlands gaande van 1.1 tot volledig Nederlandstalig.
- # Meertalige rijkdom, naast Nederlands nog Engels, Frans, Punjabi, Urdu, Arabisch, Berbers, Yoruba, Tshiluba, Peul, ...
- # Verschillende religieuze achtergronden.
- # Familie en verwanten in alle delen van de wereld.
- # Niemand is hier geboren: variatie van recent naar België gekomen tot al 46 jaar in België wonend.

Het leerwerktraject voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs

Om te groeien naar het profiel van cultuursensitieve zorgambassadeur werden de competenties van de deelnemers in een leerwerktraject aangescherpt en uitgebreid.

Dit leerwerktraject omvatte twee luiken met een uitdrukkelijke keuze voor een combinatie van leren en werken:

- # Een werkervaringsluik.
- # Een opleidingsluik met leerwerkopdrachten op de werkplek.

Werkervaring - engagement van de operationele partners

Het leerwerktraject voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs kon pas ten volle tot ontplooiing komen wanneer ze van binnenuit de werking en de context van een zorgvoorziening (een thuiszorgdienst) leerden kennen. Enkel zo konden ze zich daadwerkelijk als ambassadeur opstellen.

De samenwerking met thuiszorgdiensten was daarom cruciaal:

- # We werkten samen met de 3 Nederlandstalige thuiszorgdiensten in Brussel (Familiehulp, Thuiszorg Brabant, Solidariteit voor het Gezin) en met een lokaal dienstencentrum (Aksent).
- # Zij boden, afhankelijk van de eigen mogelijkheden,

een werkervaringscontract (contract voor 24 maanden voor werkzoekenden met korte scholing en bepaalde werkloosheidsduur) of een vrijwilligerscontract aan.

We sloten met deze werkgevers een samenwerkingsovereenkomst af:

- # Een goede afstemming tussen de werkplek en de opleiding.
- # Een contactpersoon als gobetween met de opleiding.
- # Planning van de opleiding (gemiddeld 1 dag/week) en afspraken over de tijdsbesteding en planning van de leerwerkopdrachten en leeransen op de werkplek.

De cultuursensitieve zorgambassadeurs namen taken op als huishoudhulp, thuisoppas, hulp bij verplaatsing of zorgtaken die geen specifieke deskundigheid vereisen.

“Ik zou dit zo graag doen! Ik zie het bij mijn moeder die niet goed Frans kan. Van zodra iemand van ‘le social’ belt, wil ze de hoorn opleggen. Zij denkt dat zij steeds iets van haar willen, terwijl het dikwijls over een goed aanbod gaat.”

Kandidaat cultuursensitieve
zorgambassadeur bij
aanmelding

Opleidingsluik

Tien ervaringsdeskundigen gingen aan de slag bij een (aanvullende) thuiszorgdienst: ze volgden van januari tot oktober 2017 een opleiding van één dag per week (totaal 180 uur).

De opleiding, verzorgd door Groep Intro, vond plaats in de lokalen van Maison Biloba Huis, een kleinschalige, solidaire woonvorm voor ouderen van diverse origine in de Schaarbeekse Brabantwijk, dichtbij het Noordstation. We konden er gebruik maken van de ruimte bestemd voor buurtactiviteiten en van de *salle communautaire*, de gemeenschappelijke ruimte van de bewoners.

De inhoud van de opleiding werd ontwikkeld

- # Op basis van een voorlopig competentieprofiel van cultuursensitieve zorgambassadeur.
- # Op basis van de expertise van Groep Intro met zorgopleidingen.
- # Op basis van het advies van Odisee – Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen over het competentieprofiel en de opleiding van cultuursensitieve zorgambassadeur.

In de opleiding werd, in vergelijking met de klassieke beroepsopleiding, opvallend meer ruimte gemaakt voor de inbreng en de ervaring van de deelnemers. Het opleidingsluik bevatte 3 onderdelen, waartussen steeds bruggetjes gelegd werden. Exemplarisch cursusmateriaal van dit opleidingsluik kan je raadplegen in deel 2 van deze publicatie.

Onderdelen opleidingsluik

Werken in de zorg

- # Hoe verhoudt de dienstverlening van thuiszorgdiensten zich tot andere zorgvoorzieningen?
- # Aanbrengen van basisinformatie – sociale kaart zodat ze in staat zijn om deze info te delen met senioren en hun omgeving.
- # Hoe kijken zij naar deze voorzieningen? Zijn ze toegankelijk voor mensen uit hun omgeving?

Bezoeken aan een wijkgezondheidscentrum, woon-en zorgcentrum, dienstencentrum, dagcentrum en aan Foyer (uitwisseling met de interculturele bemiddelaars). Hierdoor kregen de deelnemers een ruimer en preciezer beeld van het zorglandschap. Bovendien ontstond er tijdens die bezoeken kans tot uitwisseling met andere zorgprofessionals over hun traject tot cultuursensitieve zorgambassadeur.

Werken met gezinnen

- # Waaruit bestaat de dienstverlening van thuiszorgdiensten?
- # Wat zijn de taken van een verzorgende/zorgkundige?
- # Welke vragen hebben ouderen? Luisteren naar noden zonder te oordelen.
- # Focus op ontwikkeling van essentiële zorgcompetenties: communicatievaardigheid, betrouwbaarheid, respect, empathie.
- # Hoe bouw je een vertrouwensrelatie op?
- # Hoe kom je, in kwetsbare buurten, in contact met gezinnen met een zorgvraag?

Cultuursensitiviteit en cultuursensitieve zorg

- # Bewustzijn van eigen en andermans referentiekaders.
- # Dialogen en interageren als basisvaardigheden binnen cultuursensitieve zorg.
- # Hoe kunnen we zelf meer cultuursensitief worden en communiceren om anderen te stimuleren om cultuursensitief te handelen.
- # Waar vind je aangrijpingspunten in je omgeving om kwetsbare senioren te bereiken?
- # Hoe spreek je met hen over de zorg die zij krijgen en wensen?

Uitwisseling met senioren met een migratieachtergrond uit zelforganisaties: wat zien zij als goede zorg? Wat is hun beeld over (thuis)zorg? Welke hindernissen ervaren ze? Deze uitwisselingen waren niet altijd evident, maar gaven de deelnemers meer duidelijkheid over hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur.

Specifieke aanpak

We benadrukten al dat inbreng van de deelnemers, de afstemming op hun bagage en hun blinde vlekken kenschetsend waren voor het opleidingsluik. Wij konden gelukkig een beroep doen op ervaren instructeurs, vertrouwd met de beroepsopleidingen binnen het VDAB-kader, die deze groepsdynamiek optimaal lieten 'spelen' en die de diversiteit binnen de groep voluit benutten. Hun kracht lag erin om aan de slag te gaan met de verhalen, de talenten en de ambities van de deelnemers. Die inbreng werd vertaald naar professionele vaardigheden voor cultuursensitieve zorg met de centrale vraag: hoe maken wij gebruik van wat deze deelnemers aanbrengen en inbrengen om professionele vaardigheden te ontwikkelen voor cultuursensitieve zorg?

Een eye-opener

In het opleidingsluik cultuursensitieve zorg kregen de deelnemers een sprekende getuigenis. Een vrouw van Marokkaanse origine vertelde hoe zij na uitgebreide gesprekken binnen de familie besloten een beroep te doen op professionele hulp. Het was geen eenvoudige beslissing. Dankzij die getuigenis stonden we stil bij de combinatie en complementariteit tussen mantelzorg en professionele zorg, hoe families, gemeenschappen daar verschillend over denken en wat dat aan flexibiliteit veronderstelt bij een thuiszorgorganisatie.

Op zoek naar uitwisseling

Doorheen heel dit opleidingsluik, door open met mekaar in gesprek te gaan, werden deelnemers zich bewust van hun eigen referentiekader. Het spreekt voor zich dat dit niet altijd van een leien dakje liep. Gesprekken over de eigen migratie-ervaring waren soms moeilijk en pijnlijk. Maar doorheen de opleiding leerden de deelnemers op een respectvolle wijze om te gaan met andere overtuigingen, andere leefwerelden en andere gedragingen. De praktijk in de opleiding was daarom exemplarisch voor het gesprek dat cultuursensitieve zorgambassadeurs met zorgvragers moeten voeren: een gesprek van uitwisselen en zoeken, zonder pasklare en definitieve antwoorden, begrijpen waarom iemand een keuze maakt, ...

“In het begin verliep het gesprek wat stroef. De ouderen zeiden allemaal dat ze geen hulp nodig hadden, dat ze nog ‘sterk’ zijn. Maar tegelijk zeiden ze dat sommige dingen moeilijk gaan, waarop de deelnemers in de opleiding wel in gesprek gingen met de ouderen. Ik merkte een fierheid en op een bepaald moment zei iemand héél duidelijk: *Wel, dit is nu eens echte cultureel ambassadeurschap.*”

Instructeur na de uitwisseling bij senioren met een migratieachtergrond.

Leerwerkopdrachten

De deelnemers kregen stapsgewijs verschillende leerwerkopdrachten, een wezenlijk onderdeel van hun leerwerktraject. Voor deze leerwerkopdrachten gingen ze op stap, ze kwamen nog meer in contact met de werkelijkheid van senioren en ze leerden de werkelijkheid van thuiszorgdiensten kennen.

Voor een opdracht kregen ze gemiddeld één tot anderhalve maand de tijd om deze uit te voeren. De meeste opdrachten werden uitgevoerd in samenwerking met de organisatie waar zij werkervaring opdeden.

Enkele voorbeelden van leerwerkopdrachten:

Brede blik op ouderen

Maak een volledige 'foto' van een Brusselse senior met migratieachtergrond: professionele en levenservaring, zorgvraag en familiecontext.

- # *Wat is het netwerk van de senior, hoe is de intensiteit en kwaliteit van relaties, op welke diensten/personen doet hij nu al een beroep?*
- # *Wat is zijn droomscenario voor de oude dag?*
- # *Wat zou je kunnen betekenen voor deze bejaarde?*

Inzicht in de werking van een zorgvoorziening

- # *Stel je eigen thuiszorgdienst voor aan de andere deelnemers. Bereid dat voor door een interview met een verzorgende, huishoudhulp en sectorverantwoordelijke.*



- # *Waaruit bestaat het werk van een verzorgende, wat doet een verzorgende, hoe kan je verzorgende worden?*
- # *Verzamel communicatie-/promotiemateriaal van de thuiszorgdiensten: hoe maken zij hun diensten bekend bij senioren met migratieachtergrond?*
- # *Probeer zicht te krijgen op de zorggeschiedenis van een cliënt. Ga daarom samen met een verzorgende enkele keren naar dezelfde cliënt.*
- # *Doe mee aan de teamvergadering van verzorgenden: wat is de agenda, wie is aanwezig, wat wordt er besproken, wat met beroepsgeheim, hoe worden beslissingen genomen, ...*

Neem deel aan de teamvergadering en geef toelichting over de rol van de cultuursensitieve zorgambassadeur.

Bespreek met de verzorgenden moeilijke situaties die zij tegenkwamen met senioren met migratieachtergrond. Zoek samen met hen hoe je hiermee kunt omgaan.

Volg een intake mee, één van de eerste contacten tussen de thuiszorgdienst en de cliënt: welke vragen worden (niet) gesteld die wel belangrijk zijn, wat zijn de reflecties van de sectorverantwoordelijke, van de collega's in de opleiding ... , kortom een analyse van een intakegesprek.



Hoe maken
thuiszorgorgani-
saties hun diensten
bekend bij senioren
met migratieach-
tergrond?

Netwerking

- # *Breng je eigen netwerk in kaart om opportuniteiten te ontdekken om de (thuis) zorgdienstverlening voor te stellen en noden en verwachtingen van ouderen en/of hun mantelzorgers te beluisteren.*
- # *Hoe kan je je netwerk en/of organisaties of mensen uit je buurt inzetten om een brug te slaan naar Brusselse senioren: wie woont er in hetzelfde appartement, welke organisaties ken je in de buurt, zet eens een stap naar een organisatie die je niet kent ...*
- # *Wie zijn voor jou sleutelfiguren in de wijk (de apotheker, de dokter, een vzw in de buurt ...)? Wat weten zij over thuiszorg? Wat vinden zij van de thuiszorg? Welke noden hebben senioren in de buurt?*

De realisatie van deze leerwerkopdrachten liep niet altijd en overall even optimaal. We betaalden leergeld bij deze eerste editie, ook omdat de leerwerkopdrachten nog verder uitgewerkt werden in de loop van de opleiding en omdat wij voor het eerst op die manier met thuiszorgdiensten samenwerkten. Een goede afstemming tussen werkplek en opleiding is cruciaal:

- # *Kies binnen de organisatie één aanspreekpersoon voor de planning en de opvolging van de leerwerkopdracht (bv. dubbellopen met verzorgende, deelname aan teamoverleg ...). Deze persoon zoekt ook naar de beste leerkansen voor de cultuursensitieve zorgambassadeur-in-spe.*

- # *Licht de positie en het parcours van de cultuursensitieve zorgambassadeur duidelijk en herhaaldelijk toe aan collega's binnen de zorgvoorziening. Hierdoor kunnen ze inspelen op de verwachtingen bij de leerwerkopdracht en introduceren de deelnemers bij andere collega's en cliënten.*
- # *Faseer de opdrachten goed en zorg voor een duidelijke opbouw (bv. opererend binnen een beschermde context naar minder vertrouwde omgeving), parallel met de thema's in de opleiding.*
- # *Zorg voor vrijheid en variatie in de rapportage. Het moet niet steeds een klassiek verslag in het Nederlands zijn, maar ook foto's, schema's of invuloefeningen zijn een goed alternatief.*
- # *Geef vooraf de inhoud en de planning van de leerwerkopdrachten door aan de werkplekken.*
- # *Zorg dat iedereen de opdracht op dezelfde wijze begrijpt en dat elke deelnemer een vergelijkbare ondersteuning krijgt.*

Taal in de opleiding

De taalkeuze was bij de start van het traject een issue. Bij de voorbereiding was gebleken dat de ontoereikende taalkennis Nederlands voor geïnteresseerden in zorgopleidingen een obstakel vormde. Daarom opteerden wij voor een basisniveau Nederlands: hierdoor konden we kansen geven aan kandidaten met zorgervaring en goesting om een professional te worden. Wij vreesden dat een voorafgaandelijk taaltraject, zelfs met het latere perspectief

van cultuursensitieve zorgambassadeur, mensen zou afschrikken. Door een opleiding met waardering voor hun inzet en inbreng groeit ook de zin om verder te leren. Hun netwerk wordt sterker, ze voelen ze zich competent en kunnen met die ruggensteun verdere inschakelingsstappen zetten.

Dankzij de ervaring van de lesgevers met minder Nederlands taalvaardige deelnemers en een flexibele, pragmatische attitude (vertalen of antwoorden in Frans of Engels, wanneer het Nederlands te moeilijk bleek), was die taalkennis geen onoverkomelijk probleem. De verschillen in talenkennis vertraagden soms het cursusverloop en gaven aanleiding tot misverstanden. Maar tegelijk was dit ook een training om mekaar daarin te vinden, een afspiegeling van de realiteit en zeker ook relevant in meertalige zorgcontexten.

De meeste deelnemers volgden, dankzij de bemiddeling van het Huis van het Nederlands, binnen het reguliere aanbod een cursus Nederlands op hun niveau. Naar het einde van het leerwerktraject organiseerden wij nog conversatietafels Nederlands met de deelnemers, begeleid door vrijwilligers met ervaring in de (thuis)zorg, ondersteund door het Huis van het Nederlands.

Training voor thuiszorgprofessionals

Ook de professionals van de Brusselse Nederlandstalige thuiszorgorganisaties volgden een opleiding om cultuursensitieve zorg in de eigen organisatie te versterken. De vijfdaagse training werd verzorgd door het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen. Kernboodschap was hierbij de 'andere kijk':

- # Als je in de schoenen probeert te staan van de nieuwe zorgvragers, hoe toegankelijk, bereikbaar, begrijpelijk ben je dan?
- # Hoe kan je in dialoog gaan en in gesprek blijven om zorg te bieden die tegemoetkomt aan hun vraag?
- # Welke (onderhandelings)ruimte heb je binnen de krijtlijnen van een professionele thuiszorgdienst?

Exemplarisch cursusmateriaal uit deze training vind je terug in deel 2 & 3 van deze publicatie.



Aanbevelingen

Valoriseer de ervaringsdeskundigheid van werkzoekenden met zorgervaring en geef hen voluit kansen naar opleiding en tewerkstelling in de zorgsector.

- # Ga actiever op zoek naar het potentieel van werkzoekenden met zorgambitie en spreek hen aan op hun ervaringsdeskundigheid.
- # Investeer in trajecten die de valorisering van de ervaringsdeskundigheid als uitgangspunt nemen voor beroepsgerichte trajecten.
- # Geef mensen met mantelzorgervaring, met buitenlandse scholing, met niet-erkende opleiding in de zorg perspectief door hen toegang te geven tot een aangepaste opleidingsprogramma dat rekening houdt met de elders/eerder verworven competenties (EVC). Een traject als cultuursensitieve zorgambassadeur moet dan toegang geven tot een aangepast programma richting verzorgende.
- # Gebruik thuiszorgdiensten als leerwerkplekken waar de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers versterkt kan worden in functie van een professioneel perspectief.

“Ik dacht dat de inbreng van cultureelsensitieve zorgambassadeurs mij niet meer zou kunnen verrassen, want ik ben zelf een voorbeeld van diversiteit, maar dat was mis.”

Medewerker van een thuiszorgorganisatie

Ontwikkel een diversiteitsbeleid voor potentiële cliënten

De potentiële afnemers van de zorg worden steeds diverser, thuiszorgdiensten/zorgvoorzieningen en het beleid wijzen zelf de weg door te kiezen voor maatgerichte, vraaggerichte, buurtgerichte zorg. Breng de expertise van mantelzorgers uit de buurt en de zorgexpertise van de diensten samen.

Investeer in een outreachende werking

- # Zet actief stappen buiten je eigen voorziening en netwerk om verbinding te leggen met kwetsbare senioren en hun omgeving. Professionals hebben de verantwoordelijkheid om bijkomende inspanningen te doen

om diegenen te bereiken die zelf de stap naar de zorg niet (kunnen) zetten.

- # Zorg voor een financieringswijze die thuiszorgdiensten ruimte geeft om op zoek te gaan naar potentiële cliënten en creëer kansen voor een nieuwe functie, waarbij het profiel van cultuursensitieve zorgambassadeur inspirerend kan zijn.
- # Verrijk de opdracht van verzorgenden zodat zij ook een deel van hun werktijd outreachend kunnen werken en relaties met buurt, kwetsbare senioren kunnen uitbouwen.

Iedereen cultuursensitief

Cultuursensitieve zorg is een waarmerk van kwaliteit dat iedereen binnen de organisatie moet uitstralen. Investeer daarom in expertise over cultuursensitieve zorg die verder ontwikkeld moet worden bij zorgvoorzieningen.

- # Cultuursensitieve zorg verdient een sterkere plaats binnen het curriculum van zorgopleidingen, zowel opleidingen voor werknemers als voor werkzoekenden, in het bijzonder deze tot verzorgende.
- # Benut het diversiteitspotentieel van het aanwezige personeel.
- # Train werknemers om in dialoog te gaan met nieuwe zorgvragers om samen te zoeken naar wat voor hen 'goede zorg' is. Cultuursensitieve zorg wordt (vooral) al doende geleerd op de werkplek.

Organiseer de dienstverlening zo dat de organisatie kan ingaan op de vragen naar "goede zorg": een flexibele organisatie bereikbaar in de buurt.

- # Organiseer het aanbod flexibel zodat je kan ingaan op de vragen en de behoeften van kwetsbare senioren. Durf de eigen kaders te herbekijken en zoek in dialoog naar gepaste antwoorden op de gevraagde goede zorg.
- # Wees als organisatie zichtbaar en betrokken op de buurt.



Durf de eigen kaders te herbekijken en zoek in dialoog naar gepaste antwoorden op de gevraagde goede zorg.

eva vzw / Vooruitgangstraat 323 - 1030 Brussel / T. 02 274 01 90 / secretariaat@evavzw.net
www.vzweva.be / ON. 0456.315.912 / IBAN BE33 5230 4186 2346 / BIC TRIOBEBB

