



EFRO-project 655

Ondernemingsgerichte kennisontwikkeling
en valorisatie in West-Vlaanderen

Centrum Empowerment in Ouderenzorg

PROJECTFICHE

E-HELP: EMPOWERMENT I/D HULPVERLENING



Tijdens de EFRO-projectfase werkt CEMO aan de hand van twee projecten (“e-help” & “e-tech”) aan een eerste CEMO-product en aan CEMO-dienstverlening. In wat volgt, wordt toelichting gegeven bij de doelstelling en de methode van het e-help project.

Doelstelling

De doelstelling van het e-help project ‘Empowerment in de Hulpverlening’ kan als volgt geformuleerd worden: Het aanbieden van een empowerende hulpverlening in de professionele thuiszorg aan personen die beperkt zijn in hun communicatieve activiteit. In de literatuur worden namelijk heel wat gunstige effecten aangegeven van een empowerende hulpverlening voor de hulpvrager: eigen sterktes en vaardigheden identificeren (Herbert, Gagnon, O’Loughlin & Rennick, 2001), controle krijgen over het eigen leven en over de mogelijkheid om beslissingen te nemen (Peled, Zisikovits, Enosh & Winstok, 2000), vaardigheden ontwikkelen (Guttierrez, DeLois & Glenmay, 1995; in Carter, 2002), etc.

Om deze doelstelling te kunnen realiseren, wordt ze vertaald in twee operationele doelstellingen:

- 1. Opstellen van handvaten voor de professionele hulpverleners binnen de thuiszorg om hun hulpverlening aan personen die beperkt zijn in hun communicatieve activiteit meer empowerend te maken. Deze informatie wordt gebundeld in een handboek dat op maat gemaakt is van de thuiszorgdienst zodat de empowerende hulpverlening geïntegreerd kan worden in de basiswerking.*
- 2. Ontwikkelen van een blended en mobiele leeromgeving waarmee de empowerende hulpverlening wordt aangeleerd aan de thuiszorgdiensten.*

Deze tweede doelstelling is belangrijk omdat, eenmaal de op maat gemaakte empowerende hulpverlening ontworpen is, ze ook effectief kan worden aangeleerd aan de basiswerkers. Pas dan zal de empowerende hulpverlening ook in de praktijk kunnen uitgevoerd worden.

Methode

1.1 Participanten

Om de eerste doelstelling te realiseren, worden thuiszorgdiensten geselecteerd. Thuiszorgdiensten zijn gericht op structurele dienstverlening aan de oudere zelf in de eigen thuisomgeving. Deze diensten staan in voor de vervulling van de basisbehoeften van deze hulpbehoevende ouderen, zoals zelfzorg, maaltijden, ... zodat zonder deze dienstverlening een opname in een residentiële voorziening zich opdringt.

Op om een objectieve manier thuiszorgdiensten te selecteren, dienen drie parameters in rekening te worden gebracht: (1) type thuiszorgdienst, (2) regio en (3) zuil. Er wordt een selectie gemaakt van thuiszorgdiensten en regio's. Daarna worden random thuiszorgdiensten gekoppeld aan een bepaalde regio en een zuil.¹

In Tabel 1 wordt het overzicht weergegeven van de geselecteerde thuiszorgdiensten.

Tabel 1

Geselecteerde thuiszorgdiensten

	Liberaal Noord West-Vl.	Socialistisch Oostende-Veurne	Katholiek Midden West-Vl.	Niet-verzuild Zuid West-Vl.
Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg	Solidariteit voor het Gezin			
Dienst voor oppashulp	Thuiszorg Bond Moyson			
Dienst voor thuisverpleging			Wit-Gele Kruis	Kring voor zelfstandige verpleegkundigen

Per thuiszorgdienst worden twee verschillende groepen participanten geselecteerd:

- 18 tot 24 professionele basiswerkers
- andere belanghebbenden bij de thuiszorgdienst (leidinggevenden, vertegenwoordigers van mantelzorgers, cliëntenvertegenwoordigers, sectorverantwoordelijken etc.)

¹ We hebben bij de keuze van diensten rekening gehouden met de verzuiling. We willen hierbij benadrukken dat deze keuze gemaakt werd uit historische overwegingen, niet om inhoudelijke redenen. De verzuiling kleurde in het verleden en kleurt nog steeds de Vlaamse hulpverlening. Een link (al dan niet voornamelijk historisch) met een bepaalde zuil, sluit niet uit dat thuiszorgorganisaties meer en meer onafhankelijk werken.

1.2 Design en instrumenten

Binnen 'Empowerment in de Hulpverlening' worden vier stappen gezet. Stap 1, 2 en 3 zijn gericht op het realiseren van de eerste doelstelling; stap 4 heeft te maken met de tweede doelstelling. Deze verschillende stappen worden voor alle vier de geselecteerde thuiszorgdiensten genomen.

1.2.1 Stap 1: gevalstudie per thuiszorgdienst²

Om handvaten te kunnen aanreiken voor een empowerende hulpverlening, is het noodzakelijk om een goed zicht te hebben op de huidige dienstverlening. Omdat het belangrijk is rijke, gedetailleerde en diepgaande beschrijvingen van de dienstverlening te verkrijgen, wordt er geopteerd om **een gevalstudie** uit te voeren (Ghesquière & Staessens, 1999). Telkens worden verschillende basiswerkers bevraagd om tegemoet te komen aan de betrouwbaarheid van de data. Indien verschillende basiswerkers namelijk hetzelfde aangeven over de dienstverlening (Wester, Smaling & Mulder, 2000), dan is de kans op betrouwbare resultaten groter.

Er wordt gekozen voor **focusgroepen met semigestructureerde vragen**. Er wordt geopteerd voor een focusgroep omdat inzicht wordt verkregen in ideeën, motieven, etc. van de respondenten (Swanborn, 1981). Er wordt gekozen voor semigestructureerde vragen om er enerzijds zeker van te zijn dat de vooropgestelde vragen afdoend worden beantwoord maar er anderzijds toch nog ruimte wordt gelaten voor de eigen inbreng van de basiswerkers (Janssens, 2002).

Per thuiszorgdienst worden er worden drie focusgroepen georganiseerd met telkens zes tot acht respondenten. Er wordt een antwoord geformuleerd op volgende drie onderzoeksvragen, met een sterke focus op de eerste onderzoeksvraag:

- *In welke mate houden hulpverleners in de thuiszorg rekening met de verschillende principes van een empowerende hulpverlening bij de hulpverlening aan ouderen met een communicatieve beperking?*
- *Wat zijn de oorzaken die ertoe leiden dat bepaalde principes van een empowerende hulpverlening niet worden gerealiseerd?*
- *Welke wijzigingen zijn mogelijk in de huidige werking om tot een meer empowerende hulpverlening te komen?*

Deze vragen worden echter niet letterlijk gesteld aan de respondenten. De vragen die zullen worden gesteld, worden voorbereid in **de interviewleidraad**. Centraal in de interviewleidraad staan de zes werkingsprincipes van empowerment: krachtgericht, positief, participatief, inclusief, integraal en relatiegericht werken (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). De respondenten worden uitgedaagd om de werkingsprincipes toe te lichten met het oog op de hulpverlening bij een moeilijke doelgroep

² Om de basiswerkers en de thuiszorgdienst iets terug te geven, wordt er aansluitend een vormingsmoment georganiseerd. Tijdens deze vorming worden basiswerkers gevormd over het concept empowerment en theorie daaromtrent.

van zorgvragers die communicatief beperkt zijn, namelijk thuiswonende ouderen die hun boodschap niet kunnen overbrengen en/of boodschappen niet kunnen begrijpen.

1.2.2 Stap 2: brainstorm

Met de andere belanghebbenden wordt een sessie georganiseerd om een antwoord te krijgen op volgende vragen:

- *Wat zijn de oorzaken die ertoe leiden dat bepaalde principes van een empowerende hulpverlening niet worden gerealiseerd?*
- *Welke wijzigingen zijn mogelijk in de huidige werking om tot een meer empowerende hulpverlening te komen?*

Deze sessie wordt zal verlopen volgens de principes van **een brainstorm**³ omdat de participanten gevraagd zal worden om creatief te zoeken naar nieuwe invalshoeken, 'out of the box'-ideeën, etc.

Het betrekken van de andere belanghebbenden bij de thuiszorgdienst in deze brainstorm heeft een dubbele bedoeling. Vooreerst wordt appel gedaan op hun expertise. Daarnaast kan hun betrokkenheid zorgen voor een grotere gedragenheid van de aangereikte handvaten in hun thuiszorgdienst.

De resultaten van de gevalstudie en de brainstorm, in combinatie met voorbeelden van empowerende hulpverlening uit de literatuur, zullen mede het uitgangspunt voor de ontwikkeling of aanpassing van de hulpverlening in stap 3 vormen.

1.2.3 Stap 3: ontwikkeling of aanpassing hulpverlening

Samen met de leidinggevenden wordt de werking verder onder de loep genomen om die meer empowerend te maken. Zo kunnen er bijvoorbeeld nieuwe handvaten worden aangereikt om te komen tot een meer empowerende hulpverlening. Ook de visie van de basiswerkers en de andere belanghebbenden wordt in deze fase maximaal gevaloriseerd.

Omdat dit een erg complex proces is waarin heel wat zaken een rol spelen, zal de onderzoeker een logboek bijgehouden. In dit logboek worden voornamelijk eigen bedenkingen, ideeën, suggesties, etc. met betrekking tot het aanpassen van de hulpverlening genoteerd.

Dit proces mondt uit in een handboek waarin handvaten worden aangereikt om het concept empowerment meer of beter te kunnen integreren in de basiswerking van de thuiszorgdienst. Om de rijkdom van het doorlopen proces maximaal te valoriseren zal dit handboek daarnaast ook

³ Deze brainstorm werd vormgegeven in samenwerking met het Innovatiecentrum Oost-Vlaanderen.

suggesties en aanbevelingen formuleren over mogelijk additionele manieren om in de toekomst aan een empowerende hulpverlening te werken.

1.2.4 Stap 4: ontwikkeling leeromgeving

Nadat een handboek werd opgesteld op maat van een specifieke thuiszorgdienst worden deze inhoud gebruikt als leerinhoud voor het opstellen van een leeromgeving. Om tegemoet te komen aan de noden van de professionele hulpverleners binnen de thuiszorgdiensten, wordt er gestreefd naar de ontwikkeling van een blended, mobiele & digitale leeromgeving waarin contact- en afstandsonderwijs worden gecombineerd, aangevuld met technologische ondersteuning die plaats- en tijdsafhankelijk zal kunnen gevolgd worden.

Referenties

- Carter, C.S. (2002). Perinatal care for women who are addicted: Implications for Empowerment. *Health and Social Work, 27*(3), 166-174.
- Ghesquière, P., & Staessens, K. (1999). Kwalitatieve gevalsstudies. In B. Levering & P. Smeyers (Red.), *Opvoeding en onderwijs leren zien: Een inleiding in interpretatief onderzoek* (pp. 192-213). Amsterdam: Boom.
- Herbert, R.J., Gagnon, A.J., O'Loughlin, J.L., & Rennick, J.E. (2001). Testing an Empowerment Intervention to Help Parents Make Homes Smoke-free: A Randomized Controlled Trial. *Community Health, 36*, 650-657.
- Janssens, J.M.A.M. (2002). *'Ogen' doen onderzoek. Een inleiding in de methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek* (10th ed.). Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Peled, E., Eisikovits, Z., Enosh, G., & Winstok, Z. (2000). Choice and Empowerment for Battered Women Who Stay: Toward a Constructivist Model. *Social Work, 45*(1), 9-25.
- Swanborn, P.G. (1981). *Sociologische grondbegrippen*. Utrecht: Het Spectrum.