

Nieuwe verpleegkundigen staan er niet alleen voor

Een positieve start voor nieuwe verpleegkundigen in UZ Leuven, dat is de doelstelling van het nurse support team (NST). Marc Rohaert en Johan Mertens, die vanuit het NST de startersbegeleiding coördineren voor de kritieke diensten, geven toelichting.

Het ziekenhuis wil nieuwe verpleegkundigen goed omringen en ondersteunen, zodat ze in hun nieuwe job in UZ Leuven kunnen groeien en zekerder worden. Dat geldt zowel voor starters die net van de schoolbanken komen als voor ervaren zorgverleners die een switch maken. "Die ondersteuning is in UZ Leuven mogelijk dankzij een sterke wisselwerking tussen het NST, de mentoren, de leidinggevenden én de nieuwe werknemers zelf", zegt Johan.

Goed begonnen ...

Marc: "We weten dat de eerste maanden cruciaal zijn voor het verloop van de verdere loopbaan. Vallen die goed mee, dan is die nieuwe medewerker vertrokken. Als het misloopt, merken we dat mensen afhaken. Dat moeten we vermijden in tijden waarin de nood aan verpleegkundigen prangend is. Daarom investeert het ziekenhuis in begeleiding op maat."

Marc Rohaert en Johan Mertens van het NST: "De eerste maanden zijn cruciaal voor het verloop van de verdere loopbaan. Vallen die goed mee, dan is die nieuwe medewerker vertrokken. Als het misloopt, merken we dat mensen afhaken."



Het NST is al actief sinds 2002. Het actieterrain is verspreid over de verschillende zorgzones. De aanpak van de begeleiding verschilt van zorgzone tot zorgzone. Starters in UZ Leuven worden afhankelijk van de zorgzone een half jaar tot een jaar intensief begeleid door mentoren.

Duidelijk kader

Johan: "Het kader van de aanpak en afspraken op de kritieke diensten was van meet af aan sterk afgebakend. Binnen de kritieke diensten zijn er zestig mentoren. Per nieuwe verpleegkundige worden het best twee mentoren aangesteld. Het profiel van een mentor is heel divers: het kunnen ervaren medewerkers zijn, maar ook jonge mensen. De belangrijkste eigenschap van een mentor is dat hij goed aanvoelt hoe het loopt met de starter, een veilige haven biedt, een vertrouwenspersoon is."

"In de beginperiode loopt de nieuwe verpleegkundige tien dagen tot een maand dubbel met de mentor. Die leert de starter de stiel 'aan bed' en maakt hem wegwijs in de gewoonten, procedures en aanpak van de afdeling."

Mentoren ondersteunen

Het zijn de mentoren die in de eerste lijn staan met de starters. "En het NST probeert



Vaardigheidscentrum: praktische simulaties

Tijdens de inscholingsdagen die het NST samen met ontwikkeling en opleiding organiseert voor verpleegkundigen van de kritieke diensten, doorlopen de deelnemers scenario's in een advanced vaardigheidscentrum. Daar passen ze hun theoretische kennis en vaardigheden toe in praktische simulaties met poppen. Marc Rohaert: "Ze leren er in een veilige omgeving ook werken met beademingstoestellen, monitoring en verschillende intraveneuze katheters. De deelnemers moeten niet enkel een stappenplan of theorie in hun hoofd hebben, ze moeten het ook daadwerkelijk uitvoeren. De begeleiders evalueren het hele gebeuren en geven achteraf feedback, tips en tricks."

een sterke ruggensteun te vormen voor de mentoren”, benadrukt Marc. “Zo overleggen we om de twee maanden met de mentoren van iedere afdeling. Dan bespreken we hoe het met de starters gaat en hoe de mentoren hun taak ervaren. Tweemaal per jaar organiseert het NST een ‘smartmentor-cursus’ van vijf dagen, waarin we niet alleen theoretische modellen uitleggen, maar ook diverse coachingsvaardigheden oefenen, zoals het geven van feedback.”

Uiteraard is niet enkel de mentor een belangrijke schakel, ook de leidinggevende speelt een cruciale rol in het slagen van de startersbegeleiding. Johan: “De leidinggevende wijst de starter toe aan een mentor, zorgt

voor de koppeling en het dubbellopen, plant alles in het uurrooster en waakt erover dat de mentoren naar de overlegmomenten met het NST kunnen gaan. Op die overlegmomenten zitten alle betrokkenen samen om het traject van de starters te bespreken en vorm te geven.”

Actief engagement

Maar ook de startende verpleegkundige moet zijn verantwoordelijkheid opnemen. Marc: “Het NST organiseert voor de startende verpleegkundigen twee algemene dagen inscholing. Bij de kritieke diensten wordt dan bijvoorbeeld ook de ‘gele inscholingsmap’ overhandigd. Dat

portfolio is een belangrijke leidraad die de starter door zijn eerste jaar loodst. Daarin zitten de planning en verslagen van intake- en gespreksmomenten met mentoren, leidinggevenden en NST, een overzicht van gedragscompetenties en vaktechnische vaardigheden, checklists allerhande. We vragen aan de starters een engagement om het traject zelf goed op te volgen. Zo is het bijvoorbeeld de bedoeling dat zij de mentor of de leidinggevende zelf aanspreken wanneer het tijd is voor een overlegmoment en dat ze vragen durven stellen.”

Meer weten?

Meer informatie vind je op intranet/nst •



Nieuwe job: intercultureel bemiddelaar Arabisch Hajar Khiyi

Hajar Khiyi doet tolkinterventies in het Maghrebijns en het Modern Standaardarabisch. Toen zij eind maart 2016 in het ziekenhuis begon, ging het zowel voor Hajar als voor UZ Leuven om een ‘nieuwe job’.

Hajar: “Toen ik op de sociale netwerksite LinkedIn de vacature voor intercultureel bemiddelaar Arabisch zag, was mijn nieuwsgierigheid meteen geprikkeld. Ik twijfelde eventjes of ik er wel voor in aanmerking kwam, omdat ik geen diploma heb als tolk maar wel als logopediste. Toch bleek ik een geschikte kandidaat: door mijn Marokkaanse roots beschik ik over de talenkennis en weet ik wat er kan leven op het vlak van cultuur en religie.”

Deel van kwalitatieve zorg

“Had je me jaren geleden gezegd dat ik ooit als intercultureel bemiddelaar in een ziekenhuis aan de slag zou gaan, dan had ik je niet geloofd. Ik stond er niet bij stil dat ik met mijn talen iets zou kunnen betekenen in een ziekenhuisomgeving. Door de toenemende vluchtelingenstroom, vooral uit het Midden-Oosten, is er veel vraag naar bemiddeling in het Arabisch. Iedereen heeft evenveel recht op kwalitatieve zorg,

en daarvoor is goede communicatie tussen zorgverlener en patiënt broodnodig.”

“Ik vind het een luxe om in Vlaanderen te mogen werken met de talen waar ik trots op ben. Voor ik hier begon, heb ik me erop toegespitst om de vele medische termen vlot naar het Arabisch te kunnen vertalen. En om de twee maanden staat er een bijscholing medische terminologie bij de cel interculturele bemiddeling van de FOD Volksgezondheid in mijn agenda.”

“Elke dag is anders: geen enkele interventie is hetzelfde, ik kom altijd op andere afdelingen van het ziekenhuis. Afhankelijk van de noden van hulpverleners en patiënten verschuift het accent van pure taalbijstand naar onder meer misverstanden ophelderen en voorlichting geven over culturele en religieuze onderwerpen.”

Waardering

“In UZ Leuven is mijn functie nieuw, in sommige andere ziekenhuizen zijn er wel al langer intercultureel bemiddelaars aan de slag. Vroeger zocht ons ziekenhuis naar een externe tolk als er nood was aan een Arabische bemiddelaar, maar door mijn komst is er eentje in huis. Ik voel dat mijn aanwezigheid geapprecieerd wordt door zowel hulpverleners als patiënten. Uitspraken als ‘Dit was echt nodig, bedankt’ of ‘Je zult er toch zijn als ik volgende keer naar het ziekenhuis kom?’ geven me een goed gevoel en motiveren me. Dat ik mensen kan helpen, geeft me veel voldoening.” •

Hajar Khiyi werkt sinds eind maart 2016 in UZ Leuven als intercultureel bemiddelaar Arabisch.

Meer info over interculturele bemiddeling: www.uzleuven.be/sociaal-werk/interculturele-bemiddeling

