



DWELL

DIABETES & WELZIJN

INSPIRATIE EN TOOLS OM HET OPLEIDINGSPROGRAMMA VOOR
AMBASSADEURS UIT TE VOEREN



Over DWELL

Projectpartners

- The Health and Europe Centre (hoofdpartner), Verenigd Koninkrijk
- The Blackthorn Trust, Kent, Verenigd Koninkrijk
- Arteveldehogeschool, Gent, België
- Kinetic Analysis, Nederland
- Medway Community Healthcare CIC, Verenigd Koninkrijk
- Kent County Council, Verenigd Koninkrijk
- Canterbury Christ Church University, Verenigd Koninkrijk
- Centre Hospitalier de Douai, Frankrijk

Financiering

Het DWELL-project werd goedgekeurd en gefinancierd door het EU Interreg 2 Zeeën-programma 2014-2020 (medegefinancierd door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling).

Auteurs

Anne Eltringham Cox & Julie Webster (Medway Community Healthcare), Ruben Vanbosseghem, Annelien Callens & Veerle Luyens (Arteveldehogeschool) in samenwerking met Anna Best (The Health and Europe Centre), Nathalie Belmas (Blackthorn Trust), Maarten Gijssel (Kinetic Analysis), Stephen Cochrane (Kent County Council), Prof. Eleni Hatzidimitriadou, Sharon Manship & Thomas Thompson (Canterbury Christ Church University), Marie Duezcalzada (Centre Hospitalier de Douai).

Contact & meer informatie

- Verenigd Koninkrijk: anna.best@nhs.net, julie.webster1@nhs.net, nathalie@blackthorn.org.uk, eleni.hatzidimitriadou@canterbury.ac.uk, Stephen.Cochrane@kent.gov.uk
- Frankrijk: marie.Duezcalzada@ch-douai.fr
- Nederland: mpe.gijssel@kinetic-analysis.com
- België: ruben.vanbosseghem@arteveldehs.be

www.dwelldiabetes.eu

Inhoudsopgave

Over DWELL	1
1 Inleiding	3
1.1 De DWELL-programma's	4
1.2 Ambassadeurs	4
2 Het opleidingsprogramma voor ambassadeurs	6
2.1 Deel 1: Welkom en huishouding	8
2.2 Deel 2: Wat is een DWELL-ambassadeur?	10
2.3 Deel 3: Wat is de rol van een DWELL-ambassadeur?	12
2.4 Deel 4: Wat is een persoonsgerichte benadering?	15
2.5 Deel 5: Evaluatie en afsluiting.....	20

1 Inleiding

1.1 De DWELL-programma's

Bij het initiatief Diabetes & WELLbeing (DWELL) zijn acht partners in het Interreg 2-zeeëengebied betrokken, uit het Verenigd Koninkrijk, België, Nederland en Frankrijk. Een 12-weeks ondersteuningsprogramma voor patiënten met diabetes type 2 en een opleidingspakket voor het personeel dat het programma moet uitvoeren, is ontworpen en uitgevoerd in alle vier de landen die in het partnerschap zijn vertegenwoordigd.

Het programma is gericht op mensen met diabetes in deze landen om toegang te krijgen tot op maat gesneden ondersteuning, zodat zij hun diabetes zelf kunnen beheren en hun welzijn kunnen verbeteren. Dit zal de therapietrouw vergroten, de gezondheid en het welzijn verbeteren en economische voordelen opleveren voor de gezondheidsdiensten.

Het DWELL-programma en hoe u het kunt uitvoeren, wordt beschreven in het rapport "DWELL Diabetes & WELLbeing: inspiratie en tools om het 12-weeken programma uit te voeren". Het trainingsprogramma voor medewerkers wordt beschreven in het rapport "DWELL Diabetes & WELLbeing: inspiratie en tools om het opleidingsprogramma voor zorgverleners uit te voeren".

Het doel van dit rapport is het opleidingsprogramma voor ambassadeurs te beschrijven.

1.2 Ambassadeurs

Deelnemers aan het 12 weken durende DWELL-programma kunnen DWELL-ambassadeurs worden om het DWELL-programma en toekomstige deelnemers te ondersteunen, waarbij ze gebruik kunnen maken van hun vaardigheden en ervaring.

Een ambassadeur wordt in de literatuur omschreven als "een persoon die leeft met of zorgt voor iemand met een gezondheidstoestand en die bereid is zijn of haar persoonlijke verhaal te vertellen. Zij delen hun ware ervaringen met andere patiënten, zorgpartners, zorgverleners,...". Op deze manier kunnen zij collegiale ondersteuning bieden. Kenmerken van peer support worden beschreven als 'hulp bij het dagelijks beheer', 'sociale en emotionele steun', 'koppeling met klinische zorg', 'voortdurende beschikbaarheid van ondersteuning' (Fisher et al., 2014).

Ambassadeurs kunnen verschillende rollen vervullen. De ondersteuning die DWELL-ambassadeurs bieden varieert van persoon tot persoon, gebaseerd op hun individuele talenten, de behoeften van de DWELL-deelnemers en de DWELL-organisatoren. Zo kunnen DWELL-ambassadeurs bijvoorbeeld een-op-een of in groepsverband ondersteuning bieden aan DWELL-deelnemers of betrokken zijn bij wervingsinitiatieven en de boodschap van DWELL verspreiden en het 12-weekse programma promoten in de gemeenschap.

DWELL-ambassadeurs kunnen bijeenkomsten of wandelgroepen organiseren, bijdragen aan een nieuwsbrief en publiciteitsmateriaal en ze kunnen ook evenementen bijwonen

waar ze hun ervaring met het bijwonen van DWELL delen om mensen met diabetes type 2 en beleidsmakers te inspireren.

De betrokkenheid van DWELL-ambassadeurs bij het DWELL-programma vergroot het potentieel voor een langdurige positieve impact in de hele gemeenschap.

"Een DWELL-ambassadeur is iemand met diabetes type 2 die het 12-weekse DWELL-programma heeft doorlopen en wil helpen door een deel van zijn tijd als vrijwilliger in te zetten.

De reden om dit op te nemen was dat men dacht dat het zou helpen om het woord over DWELL te verspreiden en wie kan dit beter doen dan iemand die het heeft meegemaakt.

Als onderdeel van hun rol wordt de DWELL-ambassadeurs ook gevraagd feedback en commentaar te geven op verschillende aspecten van het DWELL-programma, waaronder nieuwe ontwikkelingen, zoals nieuwe 'Pick and Mix'-opties die aan het DWELL-programma worden toegevoegd.

Verskillende Ambassadeurs nemen verschillende taken op zich en houden zich met allerlei verschillende dingen bezig. Ik moet weten dat ik een DWELL Ambassadeur ben en het ontwerp en de redactie van deze nieuwsbrief op me heb genomen."

Elizabeth Mander (DWELL-ambassadeur, UK)

2 Het opleidingsprogramma voor ambassadeurs

Met het DWELL Ambassadeurs Programma wordt een groep DWELL deelnemers, die het doel en de wens hebben om Ambassadeur te worden, getraind in een verscheidenheid aan welzijnsbenaderingen en strategieën om andere DWELL deelnemers en leeftijdsgenoten te ondersteunen. Na deze training kunnen ze deze vaardigheden en kennis gebruiken om een rol als ambassadeur op zich te nemen die hun persoonlijkheid en talent weerspiegelt. Bovendien wordt de training gegeven om ervoor te zorgen dat de ambassadeurs zich zeker voelen om betrokken te zijn en taken uit te voeren in een veilige omgeving.

Het DWELL Ambassadeurs Programma bestaat uit een workshop voor 8 deelnemers en is flexibel, zodat de facilitator het kan aanpassen aan de behoeften van de lokale setting. Het programma bestaat uit vijf delen:

De DWELL Ambassadeurstraining bestaat uit **vijf delen**.

1. Onthaal en huishouding
2. Wat is een DWELL ambassadeur?
3. Wat is de rol van een DWELL-ambassadeur?
4. Wat is een persoonsgerichte aanpak?
5. Evaluatie en afsluiting

We zetten onze **aanbevelingen** voor het opzetten van een ambassadeurstraining op een rij.

Locatie:

- De ambassadeurstraining op dezelfde plaats als het DWELL-programma kan een veilige omgeving creëren.
- Denk aan een locatie met veel natuurlijk licht, voldoende ventilatie, ruimte en seizoensgebonden temperatuur.
- Zorg ervoor dat het gebouw en de faciliteiten en toiletten toegankelijk zijn voor alle deelnemers.
- Ken de locatie en de locatie van essentiële diensten, branduitgangen en verzamelpunten, toiletten, parkeergelegenheid, dichtstbijzijnde bushalte of treinstation.
- Laat de deelnemers vooraf weten welke regelingen anders zijn dan die welke zij gewend waren in het DWELL-programma.

Maak een overzicht van de sessies voor de deelnemers, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten en hoe laat ze ongeveer moeten komen.

2.1 Deel 1: Welkom en huishouding

"Een van de belangrijkste onderdelen van elke sessie, omdat het de toon zet."

2.1.1 De rol van de facilitator

- Maak de zaal en de middelen klaar voor de sessie van de DWELL Ambassadeur.
- Verwelkoming van de deelnemers
- Begin de sessie op tijd
- Stel uzelf en eventuele waarnemers voor
- Verstrekken van informatie over huishouding en gezondheid en veiligheid (bv. brandoefening, toiletten, verfrissingen en pauzes).
- Leg het doel van de dag uit en schets de stijl van de DWELL-ambassadeursessies.

2.1.2 Icebreaker

Sommige deelnemers kennen elkaar misschien al, maar denk eraan elkaar te introduceren en het doel van de training vast te stellen.

Voorbeelden:

- Vertel de groep dat je blij bent dat je hier bent.
- Vraag de groep: *"Als je hier vandaag niet was, wat zou je dan doen waarvan je blij bent dat je het niet hoeft te doen?"*

Houd de stemming licht en het tempo hoog om de vaart erin te houden.

Ontdek datgene waardoor de deelnemers DWELL Ambassadeur willen worden, hou dit bij en koppel het aan de trainingen.

Voorbeelden van redenen van deelnemers om DWELL Ambassadeur te willen zijn:

- Graag helpen
- Na geholpen te zijn wil je tijd geven om anderen te helpen
- Graag discussiëren/luisteren/activiteiten ondernemen
- Mensen helpen met hun moeilijkheden
- Mensen op praktische manieren helpen om op afspraken te komen
- Mensen helpen de bijdragen van het diabetesteam te begrijpen
- Mensen helpen motiveren met lichaamsbeweging/koken
- Sociale steun bieden zodat mensen niet het gevoel hebben dat ze er alleen voor staan.

2.2 Deel 2: Wat is een DWELL-ambassadeur?

Begin met de groep te vragen wat zij denken dat een patiëntexpert is.

Leg hun antwoorden vast en bevestig wat een deskundige patiënt is.

- Persoon met een of andere chronische aandoening, bv. stofwisselingsziekte - suikerziekte/ziekenziekte - lupus/ geestelijke gezondheid - depressie
- Bereidheid om betrokken te raken bij andere mensen met de aandoening.
- Iemand die medische kennis heeft ontwikkeld als gevolg van het leven met een langdurige aandoening. (bijvoorbeeld een deelnemer aan een DWELL-programma)
- Perspectief, weten hoe te putten uit ervaring maar afstand nemen van persoonlijke ervaring om te luisteren naar en steun te verlenen aan iemand anders die met een langdurige aandoening leeft.

Vraag de deelnemers wat de uitdagingen kunnen zijn om DWELL Ambassadeur te worden. Leg hun antwoorden vast.

Voorbeelden van voorgestelde uitdagingen:

- Verlegenheid, gebrek aan zelfverzekerdheid
- Niet weten hoe je vragen moet beantwoorden
- Vergeleken worden met medisch personeel - grenzen - iedereen heeft een rol binnen het bredere team
- Angst om in het openbaar te spreken
- Perfectionist - angst om het werk niet goed te doen

2.3 Deel 3: Wat is de rol van een DWELL- ambassadeur?

"Overeenstemming over de rol van een DWELL-ambassadeur"

Het **doel** van dit deel is de overeenkomsten en verschillen tussen informeren, adviseren en begeleiden in kaart te brengen.

Werk **in kleine groepen** aan drie concrete situaties of gevallen. Iedereen probeert uit te leggen wat het zou betekenen om de persoon te informeren, te adviseren en te ondersteunen. Geef voorbeelden!

Voer daarna **een algemene discussie** over de overeenkomsten, verschillen en gemeenschappelijke factoren tussen de drie concepten.

2.3.1 Informeer

Informeren is **gebaseerd op inhoud**.

- Geef me informatie!
- Informatie gebaseerd op feiten
- Patiënt weet, heeft begrepen en zal in actie komen

Beste scenario: wanneer de informatie of uitleg is gegeven, wordt de persoon meegedeeld dat hij het heeft begrepen.

Wanneer wij informatie geven, is het belangrijk dat deze **geldig, eenvoudig en duidelijk is en aangepast aan de persoon** die de informatie ontvangt. Door hen te vragen "wat ze al weten" kunnen we uitgaan van een basis om informatie of uitleg toe te voegen.

2.3.2 Advies

Adviseren is **gebaseerd op de persoon** die het advies volgt. Zij gebruiken hun deskundigheid en hun eigen vermogen om het advies van de ander op een aangepaste manier te analyseren.

- Vertel me wat jij zou doen in mijn situatie!
- Het advies is gebaseerd op de persoon die het geeft
- De patiënt kan het advies uitproberen als hij het kan aanpassen aan zijn leven en het voordeel ervan inziet.

In het beste geval zal de persoon proberen te doen wat hem is aangeraden. Als het advies geen zin heeft of te veel afwijkt van wat hij gewend is, is het onwaarschijnlijk dat hij het zal opvolgen.

Als het advies vergezeld gaat van een vraag zoals "wat denk je?", kan het **de persoon helpen na te denken**.

2.3.3 Begeleiden

Begeleiding is **gebaseerd op de persoon**, of meer specifiek op de relatie. De ambassadeur en de persoon die zij ondersteunen analyseren samen de situatie van de persoon en verkennen en vinden samen oplossingen.

- Help me alleen!
- Gebaseerd op de persoon, meer specifiek de relatie
- De patiënt identificeert de oplossingen die hij kan proberen

Beste scenario: de persoon slaagt erin de gevonden oplossing in te voeren.

Iemand begeleiden is samen met hem op reis gaan.

Vraag de groep hoe zij iemand zouden begeleiden?

- Oriëntatie/Signalering
- Discussie/ luisteren
- Gedeelde ervaringen
- De tijd nemen - niet haasten
- Leer de persoon beter kennen en begrijpen.

Vraag de groep na te denken over wat hun bedoeling is?

- Gelijk hebben of samenwerken?
- De patiënt aanmoedigen om zich uit te spreken over zijn situatie of probleem
- Hun reflectie en analyse aanmoedigen
- Betrokkenheid, actie en besluitvorming aanmoedigen

2.4 Deel 4: Wat is een persoonsgerichte aanpak?

2.4.1 Korte uitleg van de vertegenwoordigingen voor de DWELL-ambassadeurs

Voorstellingen zijn het idee dat we van iets hebben, ze zijn waar noch onwaar.

Ze zijn een gevolg van :

- Wat we voelen of gevoeld hebben door verschillende persoonlijke ervaringen
- Wat we delen of hebben gedeeld met mensen in onze familie, sociale, culturele omgeving, de mensen die we ontmoeten of hebben ontmoet
- Wat ons wordt of werd overgedragen door de onderwijsinstellingen, de media, enz. met andere woorden, onze kennis...

Het verband tussen onze voorstellingen van de dingen en de manier waarop wij handelen is zeer sterk. Wij zullen ons gedrag alleen veranderen als wij onze voorstelling van de dingen veranderen.

Mensen kunnen begeleid worden om te veranderen door:

- Hen helpen hun voorstellingen uit te drukken en zich daarvan bewust te zijn
- Hen de kans geven om hun voorstellingen en die van anderen te confronteren
- Hen informatie geven die niet overeenkomt met hun voorstelling van zaken.
- De mogelijkheid bieden om ervaringen op te doen die niet samenvallen met hun voorstelling van de dingen

2.4.2 Een persoonsgerichte aanpak

Vraag de groep na te denken over de dingen die wij doen of zeggen die het aangaan van een relatie bevorderen of ontmoedigen, en die vertrouwen opbouwen en in stand houden.

Leg hun discussies vast op een tafel met do's en don'ts.

DO'S	DON'TS
lachen	chagrijnig/bazig
vriendelijkheid	gebrek aan empathie
toonsetting	onwetendheid
luisteren, luisteren, luisteren	niet luisteren
hen zichzelf laten uiten	eigenwijs/superieur
ruimdenkend	onderbreken
gesprek	veroordeelen
toegestaan om vrijuit te spreken	indiscreet
geruststellend	het niet beantwoorden van vragen
vragen naar ervaring	advies geven dat niet is aangepast

2.4.3 Ontdek actief luisteren

Luisteren is een van de belangrijkste vaardigheden van een ambassadeur. Zoals alle vaardigheden kan het worden ontwikkeld en gebruikt om het effect ervan te verbeteren.

Vraag de deelnemers waarom we luisteren?

- Om informatie te krijgen
- Om te begrijpen
- Voor het plezier
- Leren

We luisteren veel in ons dagelijks leven. Volgens Edgar Dale's Cone of Experience onthouden we slechts 50% van wat we horen, we besteden slechts aandacht aan de helft van de gesprekken die we voeren.

Vraag de deelnemers naar hun persoonlijke stijl van communiceren en hoe het verbeteren van luistervaardigheden nuttig kan zijn.

- Productiviteit, vermogen om te beïnvloeden, te overtuigen en te onderhandelen, conflicten en misverstanden te vermijden

2.4.4 Actief luisteren

Er zijn **vijf belangrijke elementen van actief luisteren**. Allemaal helpen ze je ervoor te zorgen dat je de ander hoort, en dat de ander weet dat je luistert naar wat hij zegt.

Vraag de deelnemers om in tweetallen het volgende te bespreken:

- Hoe weet je dat iemand oplet?
- Hoe laat je zien dat je luistert?
- Hoe weet je dat iemand heeft begrepen wat je hebt gezegd?
- Hoe voelt het om onderbroken te worden/tegenargumenten te krijgen?
- Hoe weet je dat iemand naar je geluisterd en je begrepen heeft?
- Heb je je ooit afgevraagd of wat je zegt wel overkomt, of zelfs of de ander nog wel naar je luistert? Hoe voelde u zich daarbij?

Geef tijd voor feedback van de deelnemers en behandel de volgende punten.

1. Let op.

- Geef de spreker uw onverdeelde aandacht en bevestig de boodschap.
- Kijk rechtstreeks naar de spreker
- Erken dat non-verbale communicatie ook luid "spreekt".
- Zet afleidende gedachten opzij
- Bereid geen weerwoord voor...
- Vermijd afleiding door omgevingsfactoren
- "Luister" naar de lichaamstaal van de spreker.
- Zich te onthouden van zijdelingse gesprekken wanneer u in groepsverband luistert

2. Laat zien dat je luistert

- Gebruik uw eigen lichaamstaal en gebaren om uw aandacht over te brengen
- Af en toe knikken
- Glimlachen en andere gezichtsuitdrukkingen gebruiken
- Let op uw houding en zorg ervoor dat deze open en uitnodigend is.
- Moedig de spreker aan om door te gaan met kleine verbale opmerkingen zoals "Ja" en "Aha".

3. Feedback geven

- Wees je ervan bewust dat onze persoonlijke filters, veronderstellingen, oordelen en overtuigingen kunnen vervormen wat we horen.
- Als luisteraar is het uw rol om te begrijpen wat er wordt gezegd...
- Dit kan betekenen dat u moet nadenken over wat er wordt gezegd en vragen moet stellen
- Geef weer wat er is gezegd door te parafraseren. "Wat ik hoor is" en "Klinkt alsof je zegt" zijn goede manieren om terug te koppelen.
- Stel vragen om bepaalde punten te verduidelijken. "Wat bedoelt u als u zegt ...", "Is dit wat u bedoelt?".
- Vat de opmerkingen van de spreker periodiek samen
- Tip: Als u merkt dat u emotioneel reageert op wat iemand zegt, zeg dat dan en vraag om meer informatie: "Misschien begrijp ik u niet goed en vat ik wat u zei persoonlijk op. Wat ik dacht dat je net zei is ...; is dat wat je bedoelde?"

4. De uitspraak uitstellen

- Onderbreken is tijdverspilling. Het frustreert de spreker en beperkt het begrip van de boodschap...
- Laat de spreker uitpraten. Val hem niet in de rede met tegenargumenten

5. Adequaat reageren

- Actief luisteren is een model voor respect en begrip
- Je krijgt informatie en perspectief
- Wees open en eerlijk in uw antwoord. Laat uw mening met respect gelden. Behandel de ander zoals hij/zij behandeld zou willen worden.

- U voegt niets toe door de spreker aan te vallen of hem of haar anderszins neer te halen.

2.5 Deel 5: Evaluatie en afsluiting

"Dit is nog maar het begin van de reis als DWELL Ambassadeur - wat zijn je volgende stappen?"

Ter afsluiting van de opleiding kunnen de volgende aspecten worden gevraagd en besproken.

- Bespreek wat de deelnemers van het DWELL Team verwachten. Noteer de individuele behoeften, vaardigheden en beschikbaarheid van de DWELL Ambassadeurs om te bespreken met het DWELL Team.
- Vraag de deelnemers hoe zij deze opleiding hebben ervaren en vraag of zij zich klaar voelen om aan hun rol als ambassadeur te beginnen.
- Bedank de deelnemers dat zij hun tijd hebben vrijgemaakt om de training bij te wonen en dat u ernaar uit ziet dat zij zich bij het DWELL Team aansluiten.
- Vraag de deelnemers het evaluatieformulier in te vullen.