



Bijlage Intervisie Methodieken

Meer Tijd Voor De Patient

Inhoud

1	Wat is intervisie?	3
1.1	Algemene uitleg over intervisie	3
1.2	Intervisie binnen Meer Tijd Voor De Patient	3
2	Intervisiemethodes	5
2.1	Methode 1: Incidentenmethode	5
2.2	Methode 2: De vijf vragen	6
2.3	Methode 3: Intervisie in vijf stappen	6
2.4	Methode 4: Speedintervisie	8
2.5	Methode 5: leren van successen	8
2.6	Methode 6: Balintmethode	9
3	Suggesties voor thema's	11

1 Wat is intervisie?

1.1 Algemene uitleg over intervisie

Intervisie is een begeleidingsvorm waarin de deelnemers op systematische wijze een inbreng, met name gericht op de competenties communicatie, samenwerking of professionaliteit, van een van hen bespreken. Een van de leden van de intervisiegroep formuleert een vraagstelling die te maken heeft met de integratie van de persoon in het beroep. De groepsleden helpen de inbrenger de vraagstelling te verhelderen, een antwoord te zoeken en handelingsalternatieven te bedenken. De groep bestaat bij voorkeur uit 4-8 personen, die gedurende een langere periode in dezelfde samenstelling bijeenkomt. Intervisie kan met begeleider en zonder begeleider worden gedaan.

1.2 Intervisie binnen Meer Tijd Voor De Patient

Intervisie is binnen de leidraad Meer Tijd Voor De Patient (MTVDP) als minimale horde opgenomen. Dat betekent dat iedere praktijk verplicht is om te reflecteren op de voortgang en resultaten van het praktijkplan. Deze bijlage is een onderdeel van de ondersteuning die HOOG biedt binnen dit kernelement. Hieronder vind je de tekst over intervisie uit het interventiehandboek.

Kernelement	Intervisie
Beschrijving MTVDP- leidraad	Een lerende omgeving middels intervisie gericht op MTVDP, waarbij de voorwaarde is dat deze intervisie in het kader van het MTVP-project wordt georganiseerd door de RHO om te reflecteren op de voortgang en resultaten (bijv. intervisie verwijsgedrag). Er kan hierbij worden aangesloten op bestaande overlegstructuren, waar het onderwerp MTVDP inclusief deze reflectie op voortgang en resultaten wordt geagendeerd.
Waarom?	Intervisie is een minimale horde, dus een verplicht onderdeel van MTVDP om te reflecteren op voortgang en resultaten. Dit draagt bij aan een lerende omgeving. Praktijken kunnen van elkaar leren en van de interventies van elkaar. Ook kunnen tips en tricks en best practices met elkaar gedeeld worden. Hoe meer diepgang intervisie heeft, hoe groter de meerwaarde is.
Doelgroep	Huisartsen
Voorwaarde	Alle huisartsen uit de praktijk nemen minimaal 2 keer per jaar deel aan intervisie rondom MTVDP (1,5-2 uur per keer). Dit kan als agendapunt van bestaande intervisiestructuren (bijvoorbeeld binden de HAGRO) of door middel van een speciale MTVDP-intervisiegroep. Een intervisiegroep heeft idealiter 5 tot 8 deelnemers.

Ondersteuning HOOG	HOOG stelt formats ter beschikking om het intervisiegesprek te ondersteunen. Deze zijn (straks) te vinden op www.hoogzorg.nl/mtvdp . Als er nog geen bestaande intervisiestructuren zijn, ondersteunt HOOG in het organiseren van intervisie. Neem contact op met mtvdp@hoogzorg.nl . Ook kan HOOG ondersteunen bij bestaande intervisiestructuren om de meerwaarde van intervisie te verhogen. Neem dan ook contact op en benoem de behoefte, dan kijkt HOOG wat er mogelijk is.
Kosten voor praktijk	Er zijn geen kosten verbonden aan intervisie. De ondersteuning van HOOG is gratis.
Effecten	Door middel van intervisie kunnen praktijken blijvend van elkaar leren en elkaar ondersteunen bij het doorvoeren van interventies. Intervisie leidt tot nieuwe inzichten wat in de praktijk kan worden toegepast. Hiermee kan de implementatie van interventies verbeterd worden.

2 Intervisiemethodes

2.1 Methode 1: Incidentenmethode

Wanneer te gebruiken?

Bij de incidentmethode wordt een gebeurtenis uit de werksituatie van een van de deelnemers op gestructureerde wijze besproken.

Werkwijze

Stap 1 Introductie van het incident

De inbrenger vertelt een incident. Dit incident zal vervolgens minimaal een uur centraal staan.

Stap 2 In kaart brengen van het incident

De inbrenger vertelt over de gebeurtenis die hij heeft meegemaakt. Ook gevoelens met betrekking tot het incident worden verteld. Echter, ideeën, oplossingen en beschrijvingen van wat er na het incident gebeurde laat hij weg. De groepsleden stellen vragen aan de 'inbrenger' om het vraagstuk en de context duidelijk te krijgen.

Stap 3 Noteren van vragen om informatie

Ieder groepslid noteert voor zichzelf vragen die men heeft om meer inzicht in het incident te krijgen. Mondelinge vragen zijn nog niet toegestaan.

Stap 4 Informatieronde

De leden van de groep stellen informatieve, inhoudelijke vragen aan de inbrenger. Dit zijn vragen naar wie, wat, waar en hoe.

Stap 5 Percepties van het vraagstuk

Ieder schrijft voor zichzelf zijn/haar beeld van het probleem op. Wanneer iedereen klaar is worden de verschillende percepties op een flap genoteerd.

Stap 6 Verschillen in percepties onderzoeken

De 'inbrenger' geeft een reactie op de verschillende percepties die op de flap zijn genoteerd. De groep praat over de verschillende percepties en de 'inbrenger' kiest uit met welke wordt verder gegaan.

Stap 7 Delen van ervaringen en suggesties

De groepsleden delen hun ervaringen met soortgelijke vraagstukken en situaties. De suggesties worden op flap genoteerd.

Stap 8 Wat neem je mee (inhoud)?

De 'inbrenger' begint en geeft aan welke suggesties hij/zij gaat gebruiken. Daarna vertellen de andere groepsleden wat zij hebben opgepikt uit de inhoud van de sessie.

Stap 9 Wat neem je mee (proces)?

Iedereen reflecteert op de sessie (manier van werken, eigen inbreng hierin.)

2.2 Methode 2: De vijf vragen

Wanneer te gebruiken?

Dit is een uiterst simpele intervisiemethode, die veel kan opleveren. De persoon die het dilemma inbrengt vertelt het incident waarover hij wil sparren. Met de vragen in deze volgorde help je de inbrenger om op een hoger niveau te denken.

1. Wat wilde je (hoe) bereiken?
2. Is dat gelukt?
3. Hoe weet je dat?
4. Kun je dat verklaren?
5. Wat leer je daarvan voor de volgende keer?

Hoe werken de vragen?

ad.1: Het is verbazend hoe vaak je deze vraag niet duidelijk kunt beantwoorden.

ad.2: Helpt je concretiseren wanneer je succes hebt.

ad.3: Helpt je je eigen feedback organiseren.

ad.4: Roept de behoefte aan verder LEREN op. Zonder verklaring kun je niet gericht handelen in een volgend geval. Je leert door deze vraag ook van zaken die wel gelukt zijn.

ad.5: Helpt je voornemens te formuleren en maakt leerresultaten beschikbaar en bespreekbaar.

2.3 Methode 3: Intervisie in vijf stappen

Wanneer te gebruiken?

Deze methode kenmerkt zich door een probleemoplossende insteek, waarin het leren van zowel inbrenger als andere groepsleden centraal staat. De inbrenger krijgt allerlei inhoudelijke adviezen en de anderen krijgen feedback op hun analyse van de vraag. Het is een korte en handzame methode om een groot scala aan verschillende vragen ter hand te kunnen nemen.

Werkwijze

Stap 1 Vraagintrodactie (5 minuten)

De inbrenger introduceert zijn/haar werkvraag en licht deze kort toe. De werkvraag is duidelijk geformuleerd.

Stap 2 Probleemverkenning, onderzoek (20 minuten)

Groepsleden verkennen de vraag door deze te onderzoeken. Wat is de kern van de situatie, welke krachten hebben een rol? De groep kan enkele korte informatieve vragen stellen, de case-inbrenger beantwoordt deze. Iedereen in de groep, behalve de case-inbrenger, formuleert dan voor zichzelf 2 vragen. Het is daarbij de kunst om open en geen suggestieve vragen te stellen. Het gaat immers om vragen die iets kunnen ophelderen over de relatie tussen de case-inbrenger en de situatie die zich voordeed. Ieder gaat na welke vragen nog open staan. De groepsleden noemen de vragen en iemand noteert deze op een flip-over. De case-inbrenger luistert goed en registreert bij zichzelf wat de vraag hem doet. Hij antwoordt niet. De intervisiebegeleider ziet erop toe dat elke gestelde vraag tot zijn recht komt en dat er een sfeer is, waarin de case-inbrenger de vraag rustig op zich kan laten inwerken. Hier begint voor de case-inbrenger al enige reflectie.

De case-inbrenger waardeert en beantwoordt dan de vragen. Hij neemt rustig de tijd om de opgeschreven vragen één voor één te waarderen met: + (warm), 0 (neutraal) of - (koud). Warm betekent: de vraag geeft mij het gevoel iets met mijn probleem te maken te hebben. Koud betekent: de vraag heeft m.i. niets te maken met mijn probleem, een irrelevante vraag dus. Neutraal betekent: op zich wel relevant, maar ik weet eigenlijk niet of hij iets met mijn probleem te maken heeft.

NB. De groepsleden reageren niet op de waardering door de case-inbrenger, mogelijk voelt het soms teleurstellend. De intervisiebegeleider voorkomt discussie in deze fase. De case-inbrenger beantwoordt de vragen en bepaalt zelf waar hij begint.

Stap 3 Probleemdefinitie (15 minuten)

- Groepsleden formuleren op papier één of meer definities van de vraag/ het vraagstuk. 'Mijn vraag/ probleem is
- De inbrenger herformuleert zijn/haar vraag/ probleem, op basis van de genoemde probleemdefinities. De kern van de vraag ligt voor.

Stap 4 Advisering (15 minuten)

- Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger
- Inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet? • Kort actieplan, wat is je richting?

Stap 5 Evaluatie (5 minuten)

De inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden enzovoort.

2.4 Methode 4: Speedinterview

Speedinterview is een supersnelle variant van interview waarbij de volgende stappen worden doorlopen:

- Iemand brengt een case in
- Anderen stellen enkele gerichte, informatieve vragen
- Mogelijk vind er nog een ronde vragen plaats die gaan om de kern van de casus scherp te krijgen
- Iedereen formuleert een zin die gaat over de case van de inbrenger in de vorm van "Mijn probleem is..."
- De inbrenger luistert en noteert voor zichzelf de zinnen en geeft daar een waardering aan: warm, lauw of koud (hoe raakt het me?).
- Ten slotte geeft de inbrenger weer welke hem/haar raken en welke inzichten er uit voortkomen.

2.5 Methode 5: Ieren van successen

Wanneer te gebruiken?

Deze methode is bij uitstek geschikt om een andere toon te zetten voor een interviewsessie. Vaak worden problemen of lastige situaties genomen als basis voor de interview. Bij het leren van successen staat juist hetgeen gelukt is centraal. Door uit te gaan van energie, kracht en kansen bereiken groep en inbrenger sneller een perspectief op mogelijkheden, in plaats van onmogelijkheden. Deze aanpak komt vanuit de 'appreciative inquiry'.

Werkwijze

Stap 1 Introductie succeservaringen (15 minuten)

De inbrenger vertelt – liefst uitgebreid – over een succeservaring: een moment waarop het werk echt goed ging, de ervaring dat je in korte tijd een grote stap hebt gemaakt of merkte dat je erg bent gegroeid. De andere groepsleden luisteren en schrijven op wat naar hun idee factoren zijn die het succes mogelijk hebben gemaakt.

Stap 2 Inventarisatie succesfactoren en contextkenmerken (20 minuten)

Op een flap worden de succesfactoren in twee kolommen geïnventariseerd.

- Links: initiatieven, kwaliteiten, sterktes en acties van de inbrenger
- Rechts: contextkenmerken en ondersteuning van andere personen. De inbrenger denkt mee, corrigeert en vult aan.

Stap 3 Verdieping (15 minuten)

Een ronde van vragen stellen en goed luisteren. Probeer uit aanvullende informatie van de inbrenger en uit combinatie van de succesfactoren 'vondsten' te destilleren: tot dan toe onzichtbare succesfactoren. De nieuwe (dieperliggende) succesfactoren worden op een tweede flap genoteerd.

Stap 4 Evaluatie (10 minuten)

De groepsleden beantwoorden met elkaar de vraag: 'wat leren wij hier nu van?'.

2.6 Methode 6: Balintmethode

Stap 1: Wie heeft welk probleem

In een kort rondje geeft iedereen in enkele zinnen zijn onderwerp.

Stap 2: Keuze van probleem

Welk probleem spreekt het meest aan of is herkenbaar voor meerdere deelnemers.

Stap 3: Keuze van gespreksleider

Om de fases van de methode te bewaken. De inbrenger is nooit de gespreksleider.

Stap 4: Feitelijke probleem

- De inbrenger geeft een korte, feitelijke beschrijving zijn probleem.
- De groepsleden schrijven voor zichzelf op wat zij denken en voelen bij het het probleem.

Stap 5: Verkenning

- Deelnemers bedenken open vragen om te verhelderen.
- De gespreksleider nodigt ieder groepslid om beurt uit hun vragen te stellen.
- De inbrenger antwoordt kort, zonder verdere discussie.

Stap 6: Oordeel en advies

- De gespreksleider geeft deelnemers ruimte om een eigen oordeel en advies te schrijven.
- Iedere deelnemer geeft mondeling zijn advies aan de inbrenger zonder dat deze daarop reageert.

Stap 7: Besluitvorming

De inbrenger vertelt wat hij aan de adviezen heeft en wat hij er mee gaat doen.

Stap 8: Delen

Groepsleden vertellen over hun eigen moeilijkheden in vergelijkbare situaties.

3 Suggesties voor thema's

Binnen MTVDP is het van belang dat er door middel van intervisie door praktijken gereflecteerd wordt op de voortgang en resultaten van het praktijkplan. Hierbij kun je denken aan intervisie over:

- Verwijsgedrag
- Werkplezier
- Taakdelegatie
- Flexibele consultduur
- Digitale zorg (beeldbellen en e-health)
- Samenwerking binnen het netwerk (jaar 2)

Het is niet noodzakelijk dat alle praktijken die aan de intervisiegroep deelnemen dezelfde interventies hebben gekozen. Het lerende effect zit ook in het delen van ervaringen en elkaar goed bevragen. Dit helpt bij de implementatie van de interventies.

Bronnen

- E. de Haan (2001) Leren met collega's. Praktijkboek intercollegiale consultatie. Assen: Van Gorcum.
- L. Verheijen (2004) Appreciative inquiry: een methodiek voor positieve organisatieverandering. Gent: Kessels & Smit
- J. Hendriksen, A. Brasser (2010) – organisatieopstellingen binnen intervisie. Amsterdam: Nelissen/Boom