

Personen in de langdurige zorg op zoek naar kennis

► [Inlusief werkblad!](#)



Kennis in de **langdurige zorg** optimaal laten stromen door de **inzet van persona's**



Persona's in de langdurige zorg

Wie zijn de mensen die informatie zoeken voor hun werk in de langdurige zorg? Vilans heeft zes persona's of ijkpersonen ontwikkeld. Deze ijkpersonen representeren de belangrijkste groepen waar het programma Kennisinfrastructuur Langdurige Zorg mee te maken heeft. Zes mensen in verschillende functies die dagelijks met informatie bezig zijn. Met verschillende drijfveren, voorkeuren, belemmeringen en wensen.

Met het programma Kennisinfrastructuur Langdurige Zorg willen we kennis in de langdurige zorg optimaal laten stromen. Toegankelijk, op de plek en in de vorm die past bij de gebruiker. Zodat de zorg daar beter van wordt. Maar hoe doe je dat? Om jou daarbij te helpen, zijn er persona's ontwikkeld.

In deze brochure maak je kennis met verpleegkundige Vera, beleidsmedewerker Sandra, docent Zorg & Welzijn Bart, onderzoeker Barbara, uitvoerend professional Chantal en student Leroy. Wie vraagt het liefst een collega om raad, voor wie is Google de grootste vriend en wie deelt dagelijks informatie via social media? En dagen we je uit om zelf een persona te maken met behulp van een werkblad.

Voor wie zijn de persona's bedoeld?

De persona's zijn bedoeld voor iedereen die werkzaam is in de langdurende zorg. Van verpleegkundige in een verpleeghuis, begeleider in de gehandicaptenzorg, beleidsmedewerker bij een zorgorganisatie, academisch netwerk of het ministerie, communicatieprofessional tot wetenschapper. Iedereen zoekt en deelt informatie. De persona's helpen je te verdiepen in je doelgroep. Gebruik ze als hulpmiddel wanneer je informatie wil delen.

Over het programma

Praktijk en wetenschap in de langdurige zorg dichterbij elkaar brengen. Dat is het doel van het programma Kennisinfrastructuur Langdurige Zorg. Om cliënten met een langdurige zorgvraag goede zorg te geven moeten zorgverleners beschikken over de juiste kennis. Het programma beoogt beschikbare kennis nog beter inzichtelijk, vindbaar en toepasbaar te maken voor zorgverleners. Daarnaast is het doel zorgverleners nog meer te betrekken bij het ontwikkelen en delen van kennis. Zo werken we aan een cultuur waarin verbinding tussen onderzoek, onderwijs, beleid en praktijk vanzelfsprekend is.

Meer weten? Kijk op www.kennisinfrastructuurlangdurigezorg.nl

Personen in de langdurige zorg, opzoek naar kennis

Graag willen we **kennis** in de langdurige zorg optimaal laten stromen. **Toegankelijk**, op de plek en in de vorm die past bij de gebruiker. Zodat de zorg daar beter van wordt.

Wie zijn de personen die informatie zoeken voor hun werk in de zorg? En hoe zoeken ze dan het liefst? Met deze **6 personen** als voorbeeld, wordt duidelijk welke **voorkeuren** er zijn voor vorm en middel. Ook krijg je inzicht in welke belemmeringen er worden ervaren bij het zoeken naar informatie. En hoe délen deze personen hun kennis?

Verpleegkundige

“ Om mijn werk goed te doen moet ik op de hoogte zijn en me blijven ontwikkelen. Ik lees daarvoor een boek, maar gebruik ook social media.

Uitvoerende zorgprofessional

“ Om mijn werk goed te doen, zoek ik vaak naar informatie, met name op internet. Gelukkig is er ook vaak een collega die raad weet!

Docent

“ Voor goed onderwijs moet je weten wat er in het werkveld speelt. Daarvoor zoek ik naar praktische kennis én achtergrondinformatie.

Student

“ Ik ben elke dag bezig met leren voor mijn toekomstige vakgebied. Het vinden van goede, betrouwbare bronnen is mijn grootste uitdaging.

Onderzoeker

“ Als onderzoeker ben ik voortdurend op zoek naar informatie, dat is mijn vak! Natuurlijk raadpleeg ik veel artikelen van andere onderzoekers, maar ook Google is mijn grote vriend!

Beleidsmedewerker

“ Ik loop graag voorop als het gaat om innovaties in de zorg. Ik haal en deel daarvoor informatie, binnen en buiten de organisatie.



Beleidsmedewerker

Adviseur Leren / Kwaliteit / Kennis

Dag! Mijn naam is Sandra.

Vernieuwen en pionieren vind ik fantastisch. Ik wil graag voorop lopen als het gaat om innovaties in de zorg. Daarmee help ik collega's vooruit en de cliënt wordt er beter van. Ik moet wel **doser**en, anders overspoel ik mijn zorgcollega's met teveel informatie. Ik haal én deel informatie binnen en buiten de organisatie. Ik gebruik daarvoor **alle kanalen**: een boek, congres en social media. Ik vind het erg inspirerend om met vakcollega's te **sparren** in leernetwerken.

47 jaar | HBO+ | gezin met kinderen | 32 uur

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

"Ik loop graag voorop als het gaat om innovaties in de zorg."

"Ik ben nieuwsgierig en wil altijd in ontwikkeling zijn."

... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen

Social media



Lerende netwerken



Vakwebsites



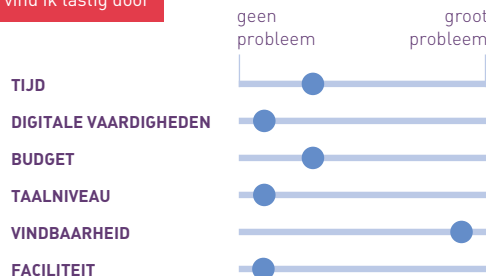
Training



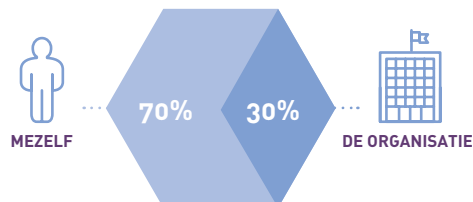
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- Praktische informatie
- Achtergrondinformatie
- Best practices
- Tekst en beeld, kort en lang
- Boeken, filmpjes en stappenplannen

... vind ik lastig door

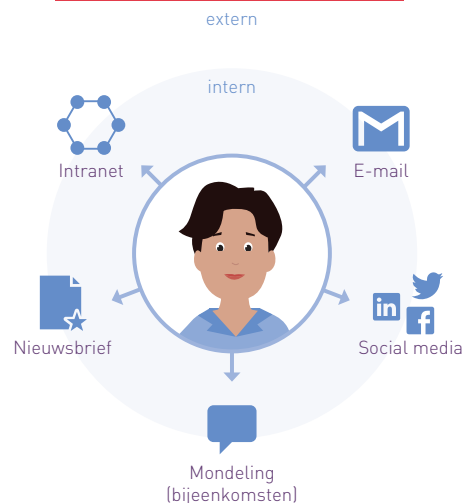


... is de verantwoordelijkheid van



“Mijn organisatie doet voldoende om mij te helpen met het vinden van informatie. Uiteindelijk ben ik zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van mijn kennis.”

... kennis deel ik vooral op deze manier



Verpleegkundige

Langdurige zorg

Hoi! Ik ben Vera.

Passie in mijn werk? Die voel ik in het **contact met collega's en vooral cliënten**. Als de cliënt tevreden is, ben ik blij. Soms wordt mijn geduld op de proef gesteld door **lange lijnen** binnen de organisatie. Mijn werk is erg afwisselend: op de ene dag verleen ik zorg, op de andere dag werk ik aan het aandachtsgebied kwaliteit. Om mijn werk goed te doen moet ik **op de hoogte** zijn van de laatste inzichten op medisch gebied. Daarnaast wil ik me **blijven ontwikkelen**.

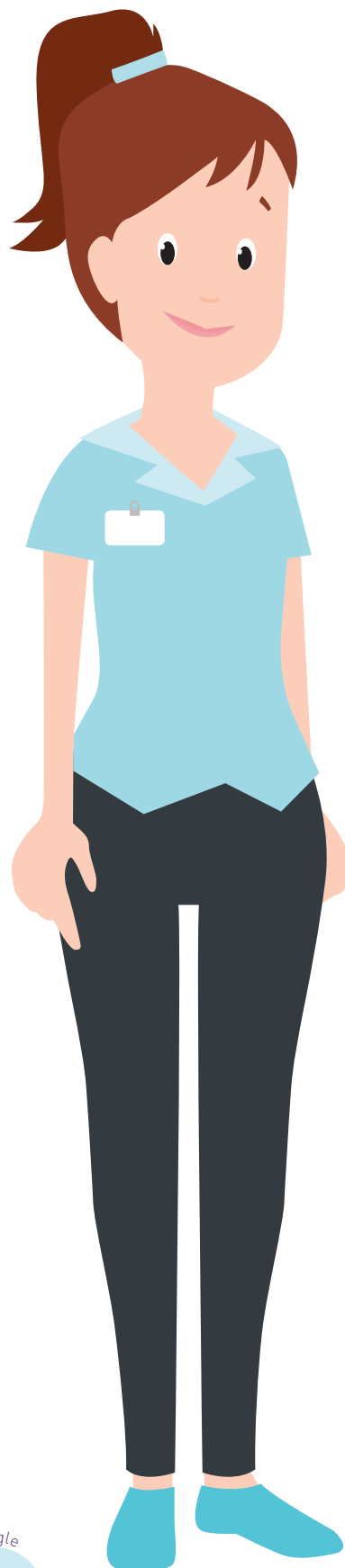
28 jaar | HBO | alleenstaand | 32 uur

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

“Om mijn werk goed te doen wil ik mij blijven ontwikkelen.”

... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen



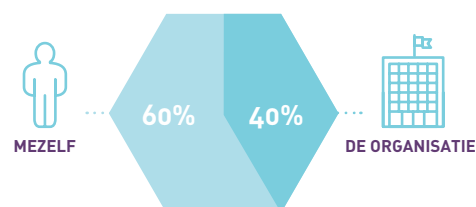
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- Praktische informatie
- Best practices
- Korte teksten (online)
- Filmpjes

... vind ik lastig door

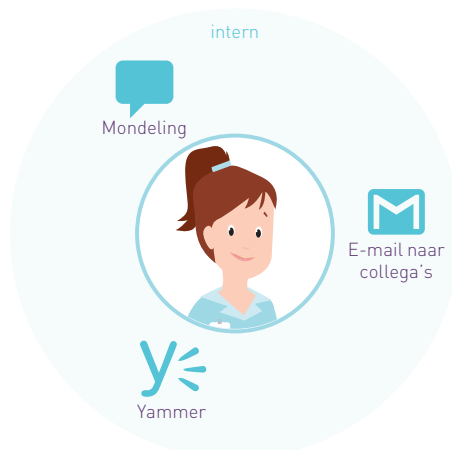


... is de verantwoordelijkheid van



“ Het zou fijn zijn als mijn werkgever wat meer helpt met het vinden van nuttige informatie. Ik heb zelf geen tijd om er in te duiken.

... kennis deel ik vooral op deze manier



Hallo! Mijn naam is Bart.

Heerlijk om jonge mensen te zien **groeien** naar zelfstandige professionals. Samen kijken we hoe we de complexe werkelijkheid wat simpeler kunnen maken. De uitdaging zit erin om **aan te sluiten** op het niveau van de studenten, dat onderling nogal verschilt. Om goed onderwijs te geven moet je als docent weten wat er in het werkveld gebeurt. Daarom **volg ik de ontwikkelingen**. We hebben de ambitie om meer kennis uit te wisselen met andere scholen en de zorg.

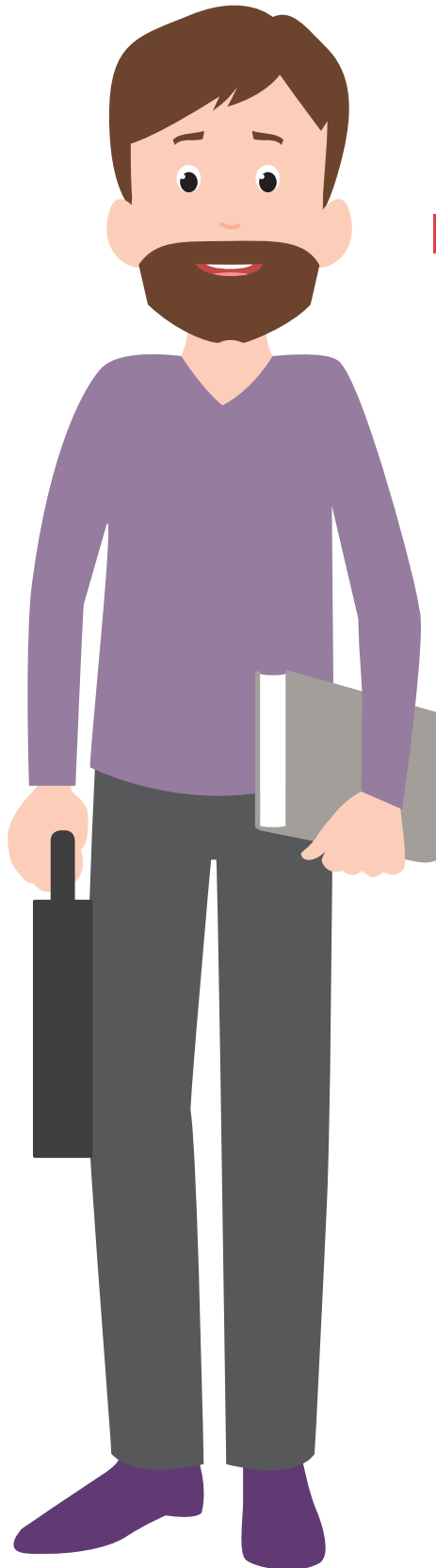
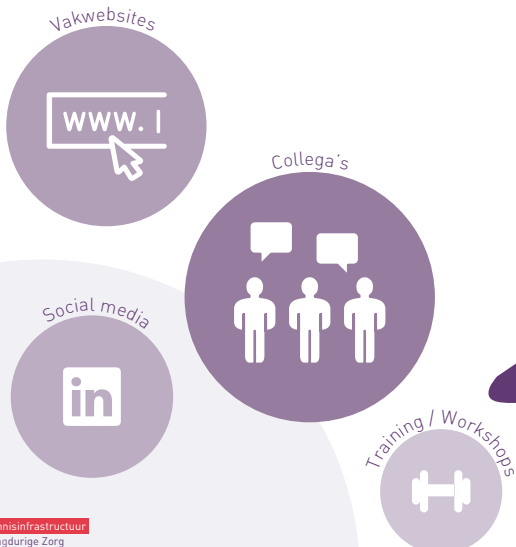
35 jaar | HBO+ | getrouwd | 40 uur

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

“Om goed onderwijs aan te bieden wil ik blijven vernieuwen.”

... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen



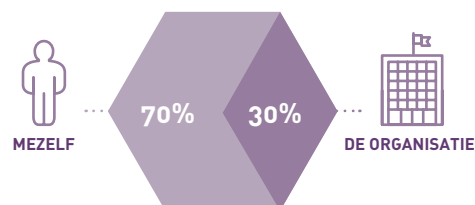
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- > Achtergrondinformatie
- > Best practices, Inzichten
- > Trends & ontwikkelingen
- > (Online) teksten
- > Filmpjes en e-learnings

... vind ik lastig door

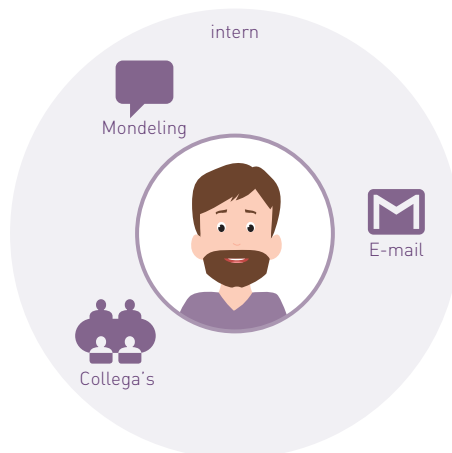


... is de verantwoordelijkheid van



“ Ik krijg voldoende de ruimte om zelf op zoek te gaan naar relevante informatie.

... kennis deel ik vooral op deze manier



Onderzoeker

Langdurige zorg

Hallo! Ik heet Barbara.

Met mijn werk kan ik **iets betekenen** voor mensen in een kwetsbare positie. Ik krijg er **energie** van om met gepassioneerde mensen te werken: studenten, cliënten of collega-onderzoekers. Helaas loop ik wel eens aan tegen **bureaucratie** en wordt mijn geduld op de proef gesteld. Als onderzoeker ben ik voortdurend **op zoek naar informatie**, dat is mijn vak. Ik deel ook veel informatie: publicaties via vakmedia, lezingen, social media en nieuwsbrieven.

41 jaar | WO | samenwonend | fulltime 36 uur

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

“Mezelf blijven ontwikkelen en nieuwsgierig zijn is de basis van mijn werk.”

... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen

Vakmedia online & offline



E-mail



Bijeenkomsten



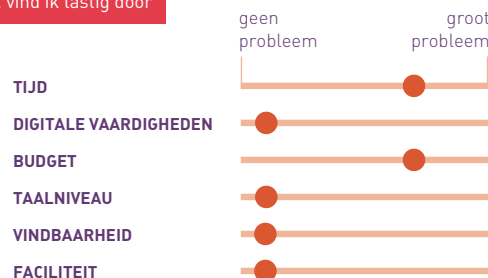
Google



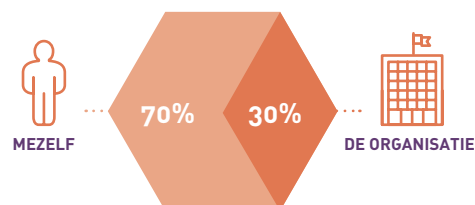
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- > Achtergrondinformatie
- > Trends & ontwikkelingen
- > Medische informatie
- > Infographics en langere teksten
- > Combinatie van beschikbare bronnen

... vind ik lastig door

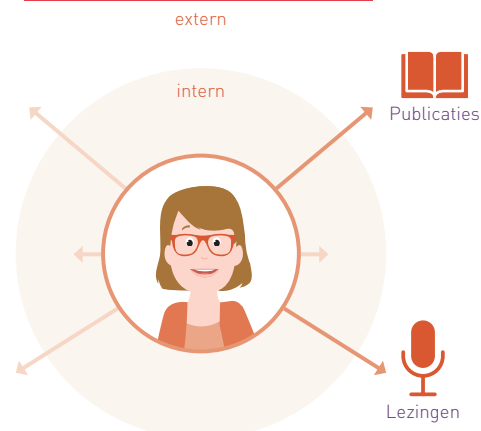


... is de verantwoordelijkheid van



“ Ik ben zelf verantwoordelijk voor het vinden van nuttige informatie en ik vind dat ook leuk. Mijn organisatie geeft mij hierin de ruimte.

... kennis deel ik vooral op deze manier



Hi! Leroy is mijn naam.

Op een dag wil ik ook met cliënten werken. Daarom ga ik elke dag naar school. Niet alle vakken vind ik even interessant, maar ik weet **waarvoor ik het doe**. Mijn informatie vind ik vooral op internet. Via Google, of vakwebsites die ik eerder heb gevonden. Ik let goed op of een bron **betrouwbaar** is. Soms zie ik door de bomen het bos niet meer. Gelukkig sturen mijn **medestudenten** mij regelmatig goede informatie. Social media gebruik ik vooral privé. Ik zit veel op Instagram en Snapchat. Facebook gebruik ik alleen nog om mijn ouders te volgen.

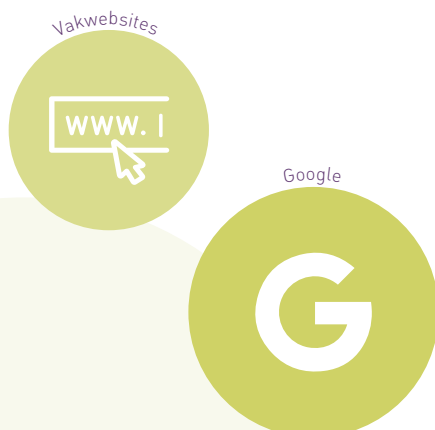
20 jaar | MBO+ | thuiswonend | 24 uur school

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

“Ik vind het leuk om te leren voor mijn toekomstige vak.”

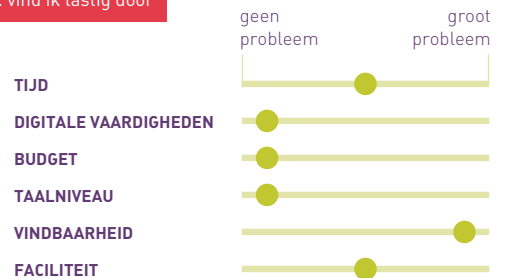
... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen



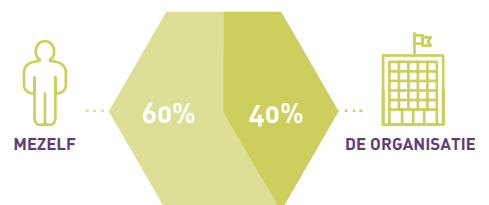
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- > Praktische informatie
- > Best practices
- > Korte teksten (online)
- > Filmpjes (YouTube)

... vind ik lastig door



... is de verantwoordelijkheid van



“ De opleiding of stageplek moeten mij de kans geven om te leren, maar uiteindelijk moet ik er zelf voor zorgen dat ik de lesstof beheers.

... kennis deel ik vooral op deze manier



Uitvoerende Zorgprofessional

Begeleider / Verzorgende / Helpende

Hoi! Ik ben Chantal.

Een knuffel of een **blij gezicht** van een cliënt, daar doe ik het voor! Wat er lastig is in mijn werk? De **werkdruk**. Soms is er weinig tijd om met aandacht bij een cliënt te zijn. Om mijn **werk goed te kunnen doen**, ben ik regelmatig op zoek naar informatie. Meestal is er te weinig tijd om uitgebreid **op internet te zoeken** en er is ook geen plek waar ik rustig even kan zitten met mijn iPad of laptop. Gelukkig is er meestal wel een collega die raad weet.

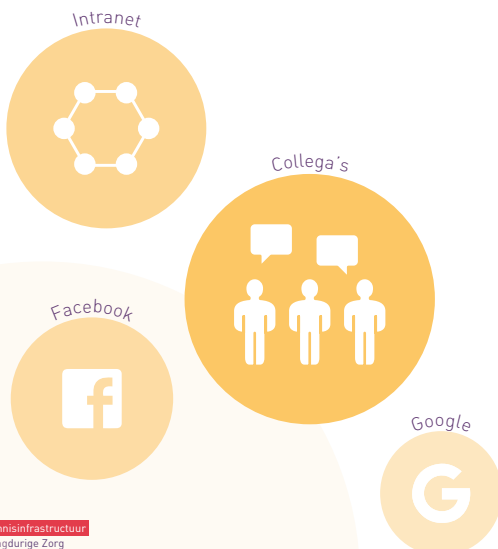
32 jaar | MBO | Samenwonend met 1 kind parttime 24 uur

Kennis tot
mij nemen ...

... doe ik omdat

“Ik neem informatie tot me om mijn werk goed te kunnen doen.”

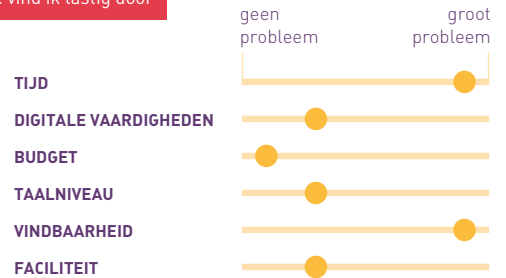
... doe ik het meest via deze bronnen en kanalen



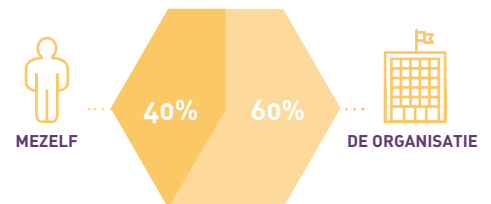
... doe ik het liefst in deze soort en vorm

- > Praktische informatie
- > Soms achtergrondinformatie
- > Tips + checklists
- > Filmpjes en stappenplannen
- > Combinatie van beeld en korte teksten

... vind ik lastig door

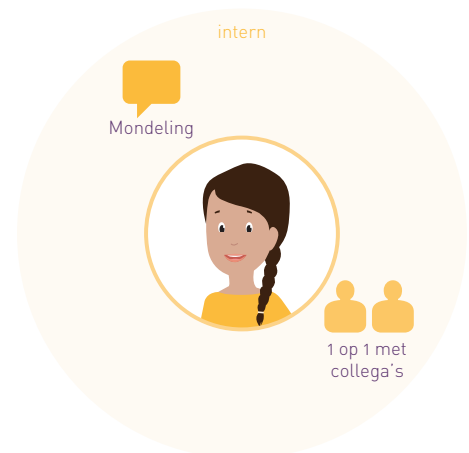


... is de verantwoordelijkheid van



“ Zelf ben ik verantwoordelijk voor het bijhouden van de kickprotocollen, maar ik verwacht dat de organisatie me op de hoogte houdt van vernieuwingen.

... kennis deel ik vooral op deze manier





Kruip in de huid van... zelf aan de slag

Met persona's komt je doelgroep tot leven. Door kennis en inzicht in wat iemand denkt, voelt, wilt, kun je beter aansluiten bij wat hij wil in plaats van wat jij denkt dat hij wil. Kruip in de huid van je doelgroep en krijg inzicht in de emoties of drijfveren. Maak je eigen persona met behulp van onderstaande tips en het werkblad op de volgende pagina.

Tips

- Houd het klein, beschrijf één persoon en geef hem of haar een naam en persoonlijke kenmerken. Beschrijf de persona vervolgens in de 'ik-vorm' van deze persoon.
- Teken je persona, hoe beeldender hoe beter. Een outline van een persoon hebben we al voor je gemaakt.
- Het maakt niet uit dat het niet voor iedereen voor 100% klopt, een persona geeft een duidelijk beeld over een aantal leidende principes wat hij of zij wilt, denk, voelt, nodig heeft.
- Probeer in een quote de behoefte weer te geven. Bijvoorbeeld: 'Kennis delen is vaak cliëntgebonden en gaat mondeling of via het zorgdossier. Als er nieuwe ontwikkelingen zijn in de organisatie houden we elkaar op de hoogte via e-mail of in het teamoverleg.'
- Vanuit de behoefte weet je beter wat je boodschap is en hoe je die vervolgens formuleert en verspreidt.
- Beschrijf wensen en doelen, én zorgen en ergenissen. Maakt de persona zich zorgen omdat hij te weinig tijd heeft om uitgebreid informatie te zoeken? Zijn er weinig rustige plekken om even iets door te nemen? Dat geeft inzicht dat de informatie kort, bondig en praktisch moet zijn.
- Als je persona klaar is, beschrijf in één zin de kernboodschap
- Je kunt een persona met verschillende insteken maken, bijvoorbeeld:
 - o *inzicht in hoe mensen die zorg krijgen, nodig hebben of verlenen, het zorgproces doorlopen en ervaren.*
 - o *zorgprofessionals inzicht geven in de achtergronden van verward gedrag van mensen met autisme, niet-aangeboren hersenletsel of een licht verstandelijke beperking en zo begripvol omgaan met dit gedrag stimuleren.*
 - o *beschrijving type cliënt, inzicht in kenmerkende situaties en hoe zij geholpen kunnen worden.*
 - o *Hoe halen en delen zorgprofessionals kennis*
- Maak de persona bekend op je afdeling, in je team of organisatie. Als je overlegt, bedenk hoe Vera, Bart of Chantal op nieuwe ontwikkelingen zou reageren. Zo komt je doelgroep echt 'tot leven'.

Veel plezier met het maken van je persona.

Hallo, ik ben ...

Informatie krijg ik het liefst in
deze soorten en vormen:

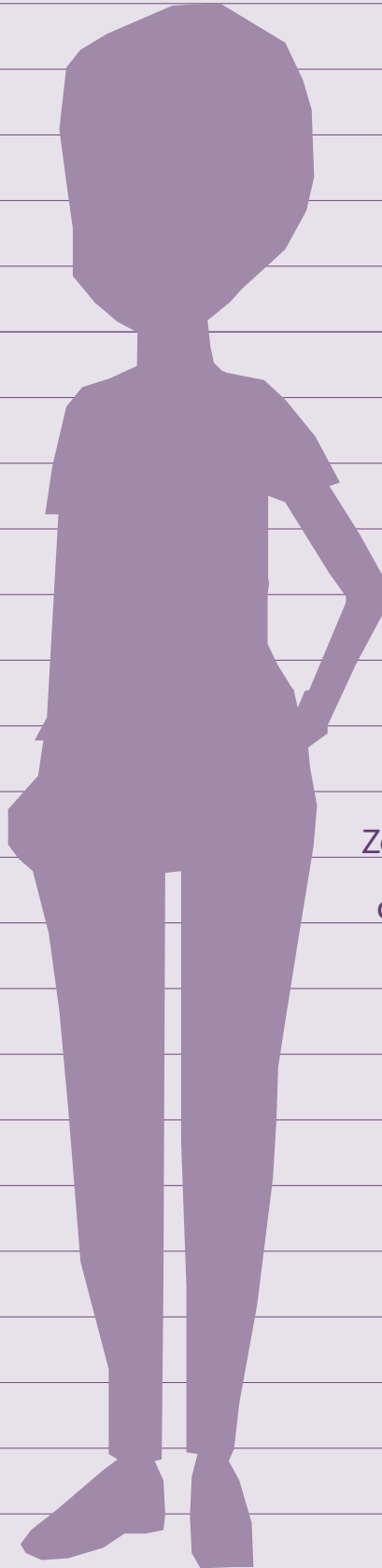
Kennis tot mij nemen
doe ik omdat:

Dit zijn belemmeringen
voor het vinden van kennis:

Zorgen voor de juiste kennis is
de verantwoordelijkheid van:

Daarvoor gebruik ik deze
bronnen en kanalen:

Kennis delen doe ik vooral
op deze manieren:



Vilans
Catharijnesingel 47
Postbus 8228, 3503 RE Utrecht
Telefoon (030) 789 23 00
info@vilans.nl
www.vilans.nl

© Vilans, 2019
Het gebruiken van (onderdelen van) deze uitgave als toelichting of
ondersteuning in artikelen, boeken, presentaties is toegestaan of mag
openbaar worden gemaakt met een duidelijke bronvermelding.



Kennisinfrastructuur
Langdurige Zorg