

Community Support : één kind, één plan, ook digitaal

Luuk Mur, GZ psycholoog

Gezinnen die te maken hebben met slepende psycho-sociale problemen krijgen vaak te maken met een veelheid aan hulpverleners. Er zijn hulpverleners betrokken vanuit de jeugdhulpverlening, de psychiatrie, de schuldhulpverlening, de maatschappelijke hulpverlening, het onderwijs enzovoort. Iedere instelling heeft zijn eigen intakeprocedure, waarbij de kans ook nog redelijk groot is dat je na de intake doorverwezen wordt naar een andere instelling of hulpverlener. Systematische informatievoorziening tussen de verschillende hulpverleners ontbreekt vaak of verloopt traag. Overdrachtsmomenten vormen zwakke schakels in het hulpverleningstraject.

Integrale en digitale plannen

Community Support heeft een aantal antwoorden op bovenstaande problematiek. Wij zoeken de oplossing in de eerste plaats in het aanstellen van een persoonlijke coach per cliënt. Het is zijn belangrijkste taak om de belangen van zijn cliënt te behartigen. Deze persoonlijke coach zal, indien dat gewenst is vanuit de hulpvraag van de cliënt, een langdurig en persoonlijk contact aangaan met de cliënt en hem de weg wijzen in het hulpverleningstraject. De coach kan daarbij zijn verantwoordelijkheid niet afschuiven naar anderen.

In de tweede plaats formuleren wij een integraal hulpverleningsplan dat alle levensgebieden van de cliënt omvat en dat door alle hulpverleners, ook van verschillende instellingen, gebruikt kan worden. Hoewel iedere instelling zijn eigen hulpverleningsplanning gebruikt, hebben deze plannen toch een vaste structuur en veel overeenkomsten. Het is daardoor in principe heel goed mogelijk om te werken met een gezamenlijk plan. We hebben software laten ontwikkelen waarmee hulpverleners gebruik kunnen maken van hetzelfde hulpverleningsplan en de samenwerking gemakkelijker en zonder tijdsverlies kan verlopen.

Tenslotte leren we onze hulpverleners samen te werken met andere hulpverleners. Het gedachtegoed van Stephen R. Covey vormt daarbij een uitgangspunt.

Een persoonlijke coach

Bij CS is het de taak van de persoonlijke coach om de cliënt te ondersteunen bij het opkomen voor zijn belangen. We verwachten van de coach dat hij altijd het belang van de cliënt bovenaan heeft staan. Ook als dat betekent, dat hij een verschil van mening krijgt met een hulpverleningsorganisatie of hulpverlener. De coach kan en zal altijd aangesproken worden op zijn verantwoordelijkheid voor de cliënt. Het is dus niet mogelijk dat deze coach zich excuseert voor een slechte hulpverlening door aan te geven, dat hij dacht dat iemand anders dat aspect voor zijn rekening zou nemen. Het heen en weer schuiven van verantwoordelijkheden en het niet persoonlijk aanspreekbaar zijn van een hulpverlener is voor veel cliënten een grote ergernis.

De persoonlijke coach werkt dialoog-gestuurd, probeert de cliënt echt te begrijpen, voelt zich verantwoordelijk voor de cliënt en komt op voor zijn belangen. Daarnaast zorgt de persoonlijke coach voor de communicatie met andere hulpverleners en instellingen en stelt hij het integrale hulpverleningsplan op. Daarbij komt het onderhouden van contacten met het sociale netwerk van de cliënt, het begeleiden van de steungroep en de activiteiten op het gebied van netwerkverbetering.

Eén kind, één plan.

Cs-coaches streven naar één plan voor één kind. Hulpverleningsplannen hebben, ondanks verschillende benamingen, een herkenbare structuur. Er staat in beschreven wat de cliënt in samenwerking met de hulpverlener wil gaan doen aan het oplossen van de problemen. Het bevat de afspraken die gemaakt zijn om de hulp zo goed mogelijk te laten slagen. Er staan afspraken in om de voortgang van de hulp op afgesproken tijden te bespreken. De persoonlijke coach werkt volgens de principes van Community Support en zoekt aan de hand van de waardegebieden uit welke richting de cliënt in wil gaan.

Bij het waardegebied “ouderschap” vraagt de coach aan een vader hoe deze zichzelf ziet als ouder. Hij stelt vragen als :”Wwat voor soort ouder zou hij graag willen zijn?Iis er verschil tussen wat hij graag wil en de realiteit van alle dag?” Op deze wijze kan de betreffende ouder er achter komen, dat hij graag veel meer betrokken wil zijn bij de opvoeding van zijn kinderen. Graag wil, dat zijn kinderen hem vertrouwen en dat hij wat voor ze wil betekenen. In werkelijkheid voelt hij zich echter flink op afstand staan door zijn drukke baan en reageert hij autoritair en afstandelijk naar zijn kinderen.Op basis van deze informatie kunnen lange termijn en korte termijn doelen worden geformuleerd.

Door samen met de cliënt uit te zoeken wat voor de cliënt van werkelijke waarde is, ontstaat betrokkenheid en motivatie bij de cliënt voor de hulpverlening. Het voorkomt ook, dat de hulpverlener eigen stokpaardjes gaat berijden, aanbodgestuurd aan het werk gaat of doelen stelt die uitgaan van probleemgestuurde hulpverlening.

Integraal en digitaal samenwerken

Een jongen van 10 jaar wordt vanwege gedragsproblemen onderzocht bij de GGz. Uit het onderzoek blijkt, dat er sprake is van een stoornis uit het autistisch spectrum. De GGz vraagt aan Community Support om de ouders bij de opvoeding te begeleiden. Er ontstaat een werkverdeling tussen de GGz en Community Support. De GGz zorgt voor diagnostiek, psycho-educatie van de ouders en supervisie van de opvoedingsondersteuning. Een CS-medewerker oefent met de ouders de opvoedingsvaardigheden in de thuissituatie. Een belangrijk onderdeel van het gezamenlijke hulpverleningsplan is het voorspelbaar maken van de leefwereld van deze jongen. Dat doen wij door een duidelijke, dagelijkse routine te maken en deze dagelijkse routine te visualiseren met pictogrammen. De expertise van de GGz wordt op deze manier gekoppeld aan de knowhow van de hulpverlener die de opvoedingsondersteuning geeft. De afspraken over de behandeling in de behandelkamer van de GGZ krijgen zo een vervolg in de thuissituatie.

Foto: pictogram naar bed gaan

- 7.30 *Mamma of pappa zegt dat je bijna naar bed moet en dat je je tanden moet poetsen*
- 7.40 *Je moet klaar zijn met tanden poetsen*
- 7.50 *Je moet met pyjama aan in bed liggen*
- 8.0 *Tot acht uur leest mamma of pappa een verhaaltje voor*

Een gedeelte van de dagelijkse routine

De persoonlijke coach zorgt ervoor, dat de GGz en de medewerker die de opvoedingsondersteuning geeft samenwerken aan hetzelfde plan en dat blijven doen. De ervaringen in de thuissituatie worden teruggekoppeld naar de behandelaar en de kennis van de behandelaar wordt gebruikt in de thuissituatie.

Bovenstaand voorbeeld is overzichtelijk. De werkelijkheid is vaak veel complexer, waardoor veel meer hulpverleners een rol spelen bij de hulpverlening. Cliënten zijn niet geïnteresseerd in allemaal verschillende hulpverleners met hun eigen hulpverleningsplan, werkend met instellingsspecifieke protocollen en procedures en gefocust op deelproblemen. De cliënt wil goede integrale hulpverlening.

Integrale en digitale complexiteit

Een tweede casus laat zien dat de samenwerking in de praktijk vaak veel complexer is. Het gaat nu om Fernando, een jongen van zeven jaar. Zijn biologische vader heeft Fernando mishandeld toen hij nog jong was. Toen Fernando vier was, zijn de ouders gescheiden. Moeder kreeg een nieuwe vriend en en samen met hem een tweede kind. Onlangs is deze vriend, waar Fernando dol op was, weggegaan. Moeder is daardoor depressief geraakt en heeft als gevolg daarvan nu grote financiële problemen.

Fernando vertoont ernstig hyperactief gedrag, is pesterig en agressief bij zijn moeder. Bij andere opvoeders gaat hij daarbij fysieke strijd niet uit de weg. Tegenover jongere kinderen is hij vijandig en als anderen het niet merken, zal hij proberen ze pijn te doen. Fernando vertoont dit soort gedragsproblemen thuis, bij zijn grootouders, op school en als hij "speelt" met andere kinderen.

De persoonlijke coach stelt samen met de betrokken hulpverleners en met de belangrijkste mensen uit het netwerk van moeder (grootouders en familie waar Fernando regelmatig logeert) een duidelijk omschreven plan op.

Integrale en digitale steunkring

De persoonlijke coach maakt gebruik van de onderzoeken die gedaan worden door de GGz, de kennis die op school voorhanden is en de ervaringen van moeder en haar familie. Er wordt een plan opgesteld, waarin staat hoe met deze jongen moet worden omgegaan, wat de doelen en werkwijzen zijn en wie wat gaat doen. De psychiater geeft medicatie.

Moeder en de coach besluiten een diëtiste te consulteren voor een aangepast dieet, omdat duidelijk is geworden dat Fernando agressiever wordt als hij veel suikers inneemt. Een specialist van de GGz geeft psycho-educatie aan moeder en andere relevante mensen uit het netwerk en aan de leerkrachten. De moeder leert opvoedingsvaardigheden van de CS-medewerker, omdat ze vanuit zichzelf vaak te toegevend reageert op Fernando. Zoals wij dat doen waar wij kunnen, vormen we een steungroep van mensen uit het netwerk. In dit geval beginnen we met een steungroep, die bestaat uit familieleden waar Fernando regelmatig logeert.

Vrijwilligers en professionals

Er zijn heel wat professionals en vrijwilligers betrokken bij deze vorm van hulpverlening. En dan hebben we de hulp die moeder voor haar problemen nodig heeft, nog buiten beschouwing gelaten. Het zal een flinke klus zijn voor de persoonlijke coach om iedereen met hetzelfde plan te laten werken. De taak van de coach wordt nog moeilijker, omdat de doelen en werkwijzen in de hulpverlening in de loop van de tijd zullen veranderen. Maar ook, omdat

Fernando en moeder zich ontwikkelen. Sommige hulpverleners zullen minder belangrijk worden, en andere belangrijker. De steungroep kan wat betreft samenstelling veranderen, enzovoort. We kunnen stellen dat er in dit soort situaties sprake is van een ingewikkeld samenwerkings- en communicatieprobleem.

Ondersteuning m.b.v. software.

We hebben een software-ontwikkelaar opdracht gegeven om een programma te schrijven dat de communicatie en samenwerking tussen de verschillende hulpverleners eenvoudiger moet maken. Dit programma gebruiken wij inmiddels al enige jaren met grote tevredenheid. Het programma is zo geschreven, dat iedere hulpverlener van elke instelling volledige toegang kan krijgen tot de relevante gegevens van het programma. Door middel van autorisatie wordt bepaald welke rechten en verplichtingen zijn verbonden met de betrokkenen hulpverleners.

In het programma staan de afspraken, doelen en werkwijzen van de hulpverleners. Iedere hulpverlener doet zijn notities in het programma. Bij het maken van de notities verschijnen automatisch de doelen waar aan gewerkt wordt in het scherm. De GGz, de school, de trainer in opvoedingsvaardigheden, moeder en andere steungroepleden kunnen, als dat gewenst is, gebruik maken van het programma. Het programma geeft elk moment van de dag aan wat de stand van zaken is. Op deze manier is er sprake van een uitstekend werkende pedagogische infrastructuur.

Het programma is in staat om belangrijke documenten van andere hulpverleners te importeren. Het bevat een integraal en gezamenlijk ondersteuningsplan. De doelen zijn eenvoudig aan te passen aan de ontwikkelingen en het programma maakt zichtbaar wie wat aan het doen is. De persoonlijke coach kan zijn aandacht besteden aan de cliënt en ervoor zorgen dat iedereen zijn werk kan doen.

Op deze manier is er voor één kind één plan. Als een gezinsvoogd betrokken is bij de begeleiding kan deze op elk moment van de dag zien wat er gebeurt en hoe er gewerkt wordt. Het kost hem weinig tijd om alle processen te volgen en hij kan steeds zijn inbreng hebben als dat gewenst is.

Stephen R. Covey

Samenwerking beschouwen we als een vaardigheid, die iedere professional in de hulpverlening moet beheersen en vertonen. Wij zien de hulpverlening aan een cliënt als een samenwerking tussen kenniswerkers, die handelen vanuit hun eigen professionaliteit. Hun deskundigheid stellen ze ter beschikking van de cliënt en samen kunnen ze functioneren als een projectgroep. Ze moeten daarbij in staat zijn en in staat gesteld worden om de specifieke procedures en protocollen van de eigen organisatie naar de achtergrond te schuiven. Daarmee komt de samenwerking met de andere hulpverleners vanzelf meer op de voorgrond.

We leren onze coaches samen te werken op basis van door Stephen R. Covey geleerde principes als eigen verantwoordelijkheid, win/win, eerst begrijpen en dan begrepen worden en synergie.

De persoonlijke coach heeft als verantwoordelijkheid om de belangen van de cliënt te dienen.

Winnen/winnen is het geloof in de derde weg. Het is niet jouw benadering en ook niet de mijne die de oplossing is. Maar er is een derde weg, waarbij jij en ik beiden winnen en daardoor uiteindelijk de cliënt wint. Denken in termen van winnen/winnen is een noodzakelijke voorwaarde voor goede samenwerking met andere hulpverleners.

‘Probeer eerst te begrijpen’ vereist een andere instelling dan veel mensen gewoon zijn. Normaal gesproken proberen veel mensen altijd eerst begrepen te worden. Te veel hulpverleners luisteren niet met de bedoeling om iemand te begrijpen, maar ze luisteren om antwoord te kunnen geven. Ze zijn zelf aan het woord of bereiden zich daarop voor. Ze filteren alles door hun eigen ideeën, procedures, protocollen en belangen.

En tenslotte : als je op een synergetische manier samenwerkt, weet je van te voren niet waar dat toe zal leiden Maar er ontstaan vaak nieuwe mogelijkheden en een andere dynamiek. Bij synergetisch samenwerken ga je ervan uit, dat alle betrokken partijen gezamenlijk meer kunnen bieden dan iedere partij afzonderlijk. Wat men gaandeweg van elkaar leert, is stimulerend en verrijkend en smaakt naar meer.
