

25-5-2015

PROJECTRESULTAAT

Samenwerkingsmodellen voor in de praktijk

**Product
Productverantwoording
Implementatieplan**

SAMENWERKING IN BEELD



Samenwerken met cliënten uit meervoudig kwetsbare gezinnen, en betrokken professionals in tijden van de Transitie Jeugdzorg
| Fieke Beurskens & Anouk Tönissen |

Fieke Beurskens & Anouk Tönissen

Mei 2015

Kenniscentrum HAN SOCIAAL: Lectoraat Werkzame Factoren

in de Zorg voor de Jeugd

Nijmegen

- *Dit onderzoek is verricht ten behoeve van het
studieonderdeel 'Onderzoek & Innovatie' van de opleiding
Pedagogiek. –*



Voorwoord

Dit verslag is een onderdeel van de onderzoeksrapportage “Samenwerking in beeld”. In dit verslag wordt het projectresultaat vormgegeven, met de daarbij horende productverantwoording en implementatieplan.

De onderzoekers hebben een model ontwikkeld voor professionals die werken met multiprobleemgezinnen, een model voor de cliënten zelf en een netwerkanalyse. In dit verslag worden deze producten toegelicht.

Fieke Beurskens & Anouk Tönissen

25 mei, 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Product	4
Implementatieplan	7
Literatuurlijst	9
Bijlage 1 Samenwerkingsmodel voor de cliënt	10
Bijlage 2 Samenwerkenwerkingsmodel voor de professionals	11
Bijlage 3 Netwerkanalyse casus	12

Product

Het eindproduct bestaat uit twee werkmodellen en één netwerkanalyse. De modellen zijn dynamisch, omdat de samenwerking en inzet veranderlijk van aard is.

Samenwerkingsmodel voor de cliënt

Het schematisch overzicht is ontwikkeld om duidelijkheid te creëren voor de cliënten uit een MPG¹ omtrent de hulpverlening. Het samenwerkingsmodel voor de cliënt vindt u in bijlage 1 van het projectresultaat. In dit schema wordt ten eerste het gezamenlijk doel van de professionals en het persoonlijk doel van het MPG benoemd. Er is bewust voor gekozen om het doel zichtbaar te maken op het schema zodat de cliënten zicht hebben op het gezamenlijk doel en een collectieve samenwerking ervaren. Vervolgens wordt er in kaart gebracht welke professionals binnen het gezin hulp verlenen. Onder iedere professional staan de contactgegevens overzichtelijk beschreven. Per professional worden drie punten beschreven: de rol van de professional; wanneer de cliënt contact zoekt met deze professional en welke voorwaarden zich ontlenden aan de beëindiging van de behandeling/hulpverlening. Met behulp van kleuren kan er per professional aangegeven worden in welk leefgebied zij ondersteuning bieden aan de cliënten. Dit kan de cliënt zelf invullen en aangeven, om voor zoveel mogelijk participatie van de cliënt te zorgen.

Samenwerkingsmodel tussen professionals

Dit samenwerkingsmodel vindt u in bijlage 2 van het projectresultaat. Uit het onderzoek is gebleken dat er onduidelijkheid heerst onder de professionals. Er is gebleken dat verwachtingen langs elkaar heen lopen. Om deze onderlinge verwachtingen helder te krijgen tussen de betrokken professionals is er een samenwerkingsmodel ontwikkeld voor sociale professionals die werken met MPH². In dit samenwerkingsmodel wordt tevens het gezamenlijk doel benoemd van de professionals om een gevoel van cohesie te creëren. Daarnaast wordt het persoonlijke doel van de cliënten benoemd zodat dit doel ten alle tijden voor ogen wordt gehouden. Vervolgens wordt ook hier in kaart gebracht welke professionals met de casus werken. Per professional staan de contactgegevens beschreven. Als toevoeging wordt hierbij aangegeven hoe de professional het liefst contact houdt; per telefoon/e-mail etc. Per professional wordt in het model het volgende beschreven: de reden van inzet van de professional; waar de professional specifiek informatie over ontleent; waar de professional informatie over wil ontvangen; de contactfrequentie en de periode waarin de professional binnen de casus hulp verleent. Toelichting omtrent de gemaakte keuzes vindt u bij de productverantwoording.

¹ Multiprobleemgezin

² Multiprobleemhuishoudens

Netwerkanalyse voor de cliënten en voor de professionals

Naast het in beeld te brengen van de hulpverlening, is het ook van belang om het netwerk van het MPG in beeld te brengen. In bijlage 3 vindt u deze netwerkanalyse. In het midden van de analyse vindt u de betreffende casus. Hieromheen wordt het netwerk per vak beschreven. In de onderstaande legenda vindt u gegevens om de contactfrequentie te beschrijven en op welk gebied het systeem ondersteuning biedt aan de cliënten. Door middel van de symbolen + en - worden de contactfrequenties weergegeven. Vervolgens kan de cliënt zelf aangeven op welke gebieden hij/zij ondersteuning krijgt en dit met een eigen gekozen kleur aangeven.

Productverantwoording

Er is bewust gekozen om twee aparte samenwerkingsmodellen te ontwikkelen en één netwerkanalyse van het MPG. In het werkmodel voor de cliënten staat beschreven wie precies wat doet binnen de samenwerking en wat het gezin daarbij kan verwachten. Dit model is specifiek gericht op wat voor het gezin praktisch is om te weten. In het samenwerkingsmodel voor de professional staan persoonlijke belangen/doelen beschreven per professional en wat de onderlinge verwachtingen zijn naar elkaar. Dit werkmodel is puur gericht om de onderlinge samenwerking tussen de professionals in beeld te brengen en bespreekbaar te maken.

Samenwerkingsmodel voor de cliënt

Het is bekend dat het werken met MPH als complex ervaren kan worden door zowel cliënten als professionals. Vaak is de hulpverlening zelf al één van de problemen die het gezin ervaart door zijn complexiteit (Uittenbogaard, 2010). Naast de taalbarrière die de hulpverlening bemoeilijkt, brengt migratie op zich vaak problemen met zich mee. Ook is er vaak voor allochtone ouders onbekendheid met de wet- en regelgeving in Nederland en onbekendheid met het zorgsysteem. Dit hebben ouders ook aangegeven. Doordat er alvorens het hulpverleningsproces al veel onduidelijkheid is bij zowel autochtone als allochtone ouders, is het juist van belang om als professional duidelijkheid te bieden. Een behandelplan is vaak niet overzichtelijk en makkelijk door te nemen. Het ontwikkelde model biedt hierin een uitkomst. Het model kan samen met een professional die een centrale positie inneemt binnen het gezin ingevuld worden. Hierdoor is de mogelijkheid tot overleg over hoe de samenwerking. Volgens van Wolffers (2004) stuiten allochtone cliënten en het Nederlandse zorgsysteem vaak op verschillende verwachtingen ten opzichte van elkaar. Ook sluit de vraag van patiënten niet altijd aan bij wat de behandelaar biedt. De professional zou volgens Wolffers (2004) de zorg beter moeten afstemmen op wat de cliënt precies wil. Het is in deze casus, maar ook bij MPH in het algemeen, van groot belang dat er sprake is van

duidelijke communicatie tussen de professional(s) en de cliënten. Met behulp van het samenwerkingsmodel voor de cliënt kunnen verwachtingen onderling worden uitgesproken, alvorens het hulpverleningsproces.

Samenwerkingsmodel voor de professionals

Om de hulpverlening te laten slagen, is een optimale afstemming tussen de diverse professionals van belang. In de conclusie van het onderzoek is naar voren gekomen dat de verwachtingen tussen de professionals onderling niet op elkaar zijn afgestemd. Er is niet gecommuniceerd over wat de professionals van elkaar verwachten. Om deze onderlinge verwachtingen helder te krijgen tussen de betrokken professionals is er een samenwerkingsmodel ontwikkeld voor hen die werken met een MPG. Het samenwerkingsmodel kan gebruikt worden bij de ontmoeting tussen de sociale professionals. Uit het onderzoek blijkt dat de afstemming het best verliep tijdens het MDO³. Hier is men direct in contact met elkaar. Dit is een ideale situatie om het samenwerkingsmodel voor te leggen en bespreekbaar te maken. Volgens Uittenbogaard (2010) maken problemen in het aanbod van de hulpverlening dat er sprake is van een verstoorde relatie tussen de gezinnen en de professionals. Het niet optimaal functioneren van de professionals heeft onder andere te maken met de organisatie van de professionals: door de verregaande specialisatie binnen de hulpverlening zijn er vaak meerdere professionals op verschillende fronten bij een gezin betrokken, waarbij samenhang in de hulp ontbreekt.

Netwerkanalyse

De netwerkanalyse is toegevoegd omdat sinds de transitie in de jeugdzorg het sociale netwerk een steeds grotere positie inneemt binnen het hulpverleningsproces. Daarom is het van belang dat de samenwerking met het netwerk ook in beeld wordt gebracht voor zowel de cliënten als voor de professionals. De cliënten kunnen door middel van de netwerkanalyse inzicht krijgen in hun sociale netwerk en waarin zij ondersteuning kunnen bieden.

Daarentegen zorgt de professional dat het sociale netwerk in beeld blijft binnen de hulpverlening en kunnen zij afstemmen wat de rol van het sociale netwerk is. De professional betreft de cliënt bij het invullen van de netwerkanalyse. De ondersteuningsbehoeften kunnen hierbij in kaart gebracht worden en aangegeven worden door middel van een kleur. Tevens is een netwerkanalyse visueel en daardoor gemakkelijk in te zien. Dit overbrugt ook de taalbarrière bij allochtone cliënten.

³ Multidisciplinair overleg

Transitie

Naast dat een MPG bekend staat als een chaotische plek voor hulpverlening, heerst er ook onduidelijkheid omtrent het nieuwe jeugdstelsel dat per 1 januari in 2015 in werking is gegaan. De nationale zorggids (2015) geeft aan dat er veel onduidelijkheid heerst onder ouders over de invloeden die de transitie heeft op de hulp die hun kind voorheen kreeg. Uit interviews, behorende bij het onderzoek, is gebleken dat beide ouders geen goed zicht hadden waarvoor de hulpverlening was.

Daarnaast kan jeugdbescherming Gelderland geen opvoedondersteuning meer aanbieden aan het gezin na het eerste hulpverleningstraject, omdat zij geen OTS⁴ hebben.

Voor professionals bestaat er een risico dat het voor hen niet helder is waar zij straks terecht kunnen voor het aanmelden en het signaleren van risicogezinnen: er is een risico op expertiseverlies (in de hulpverlening) voor de gemeenten.

De samenwerkingsmodellen zorgen voor een duidelijk overzicht alvorens het hulpverleningsproces. Hierin kunnen mogelijk verwarringen uitgesproken worden omtrent de transitie voor zowel cliënt(en) als voor de professionals.

Implementatieplan

Draagvlak

Eind mei heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de gezinscoach en de onderzoekers. Hier zijn de belangrijkste resultaten beschreven en zijn de modellen toegelicht. Als reactie gaf de gezinscoach aan dat het samenwerkingsmodel voor het betreffende gezin zeer bruikbaar was geweest aan de start van de hulpverlening om duidelijkheid te creëren.

Volgens de gezinscoach is dit model inzetbaar bij de intake van nieuwe MPH. De onduidelijkheden in de samenwerking omtrent de informatievoorziening en contactfrequentie waren tevens zeer herkenbaar voor de gezinscoach. Hij gaf daardoor ook aan dat het samenwerkingsmodel voor de professionals goed ingezet kan worden op deze casus. De gezinscoach geeft ook aan dat je als lang werkende professional je in bepaalde werkpatronen slijt. Dit model is een middel om de samenwerking helder te houden. Als feedback kregen de onderzoekers bij het model voor de cliënt om de voornamen van de professionals uit te schrijven, in plaats van voorletters.

Ook is er telefonisch contact opgenomen met de gezinsvoogd. Zij geeft aan dat er een grote behoefte is aan een overzichtelijk model omdat vanuit meerdere professionals onderling de verwachtingen verschillen en dat ze daardoor niet op één lijn zitten. Tevens zegt ze dat voor het gezin het model ook bruikbaar zou zijn geweest aan het begin van het hulpverleningsproces. De gezinsvoogd wil de modellen graag ontvangen en zij geeft aan dat

⁴ Ondertoezichtstelling

er vanuit haar zeker draagvlak voor de modellen zijn.

Om draagvlak te creëren bij de cliënten, heeft er een gesprek plaatsgevonden bij moeder thuis. Hier hebben de onderzoekers samen met moeder en de gezinscoach het model ingevuld. Zij bevestigde dat er in het begin veel onduidelijkheid was omtrent welke professional waarvoor kwam en dat dit model hier goed bij had kunnen ondersteunen. Daarnaast hebben de onderzoekers een gesprek gehad met de opdrachtgever van het onderzoek. Zij reageerde erg positief op de zelf ontworpen modellen. De opdrachtgever had als aanvulling om het sociale netwerk bij het product te betrekken, waar de onderzoekers dankbaar gebruik van hebben gemaakt.

Uiteraard hebben de onderzoekers een gesprek gehad met de begeleidend docent. Hij stond achter de modellen en is erg benieuwd naar het resultaat.

Tot op heden is het niet gelukt om contact te leggen met de psycholoog.

Activiteiten

Op 11 juni 2015 worden de resultaten en het implementatieplan gepresenteerd. De professionals zijn hiervoor uitgenodigd. Dit is dan ook de datum waarop de officiële versie van het model naar buiten gebracht wordt. De aangewezen gezinscoach van het aangemelde MPG zal de taak op zich nemen om de modellen in te zetten in de praktijk. Bij een nieuwe aanmelding van een MPG kan een leeg samenwerkingsmodel voor de cliënten ingevuld worden. Tevens wordt dan de netwerkanalyse samen met het MPG ingevuld. Het samenwerkingsmodel voor de professionals kan ingevuld worden tijdens het eerste MDO omtrent een nieuwe aanmelding. Het invullen van de modellen hoeft niet langer dan 10 minuten te duren, omdat alle betrokkenen aanwezig zijn. Omdat het een dynamisch model is, kunnen de modellen gedurende het hulpverleningsproces bijgesteld worden. Aan het eindtraject van de hulpverlening wordt er geëvalueerd over hoe het product voor verbetering heeft gezorgd. Bij succes kan dit proces kan bij iedere intake van een MPG herhaald worden.

Tijdsplanning

Op 11 juni 2015 zullen de modellen aan de betrokken professionals van de betreffende casus toegelicht worden.

Op lange termijn zal er geëvalueerd moeten worden over de bruikbaarheid van de modellen met betrokken professionals en cliënten van een MPG. Er zou nagegaan moeten worden of door middel van dit model de verwachtingen en duidelijkheden van de professionals onderling en voor de cliënten aan het begin van het hulpverleningsproces helder zijn. Ook zou er gekeken moeten worden of er punten in het schema overbodig zijn of juist missen.

Literatuurlijst

Nabuurs, M. (2013). *Systeemgericht werken*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.

Nationale zorggids. (2015). *Onduidelijkheid bij ouders over veranderingen jeugdzorg*.

Geraadpleegd op 17 mei 2015, van

<http://www.nationalezorggids.nl/jeugdzorg/nieuws/24782-onduidelijkheid-bij-ouders-over-veranderingen-jeugdzorg.html>

Nuenen. (z.d.). *Risicoanalyse transitie jeugdzorg*. Geraadpleegd op 17 mei 2015, van

<http://www.nuenen.nl/document.php?m=19&fileid=25779&f=23d3eba3431594446d53dc1429e08d4f&attachment=0&c=26303>

Uittenbogaard, B. (2010). *Werken met multiprobleemhuishoudens*. Baarn: ThiemeMeulenhoff.

Wolffers, I., van & Kwaak, A., van der, (2004). *Gezondheidszorg en cultuur*. Amsterdam: VU Uitgeverij.

Bijlage 1

Samenwerkingsmodel voor de cliënt

Voorbeeldmodel

MPG (naam) + doel van het MPG (in welke periode?)			
Gezamenlijk doel van de hulpverlening (in welke periode?)			
	Rol professional:	Contact zoeken als:	Einde hulpverlening per:
Professional 1 Contactgegevens	Vb: Jeugdzorg = veiligheid kind	Opvoedingsvragen	Thuis is veilig voor het kind
Professional 2 Contactgegevens	Vb: Psycholoog = psychische stabiliteit van moeder	Moeder voelt zich niet stabiel	Moeder is weer stabiel
Professional 3 Contactgegevens			
Professional 4 Contactgegevens			
Professional 5 Contactgegevens			
Professional 6 Contactgegevens			

Ondersteuning op de leefgebieden: (Opvoeding) (wonen) (financiën) (taal)

Bijlage 2

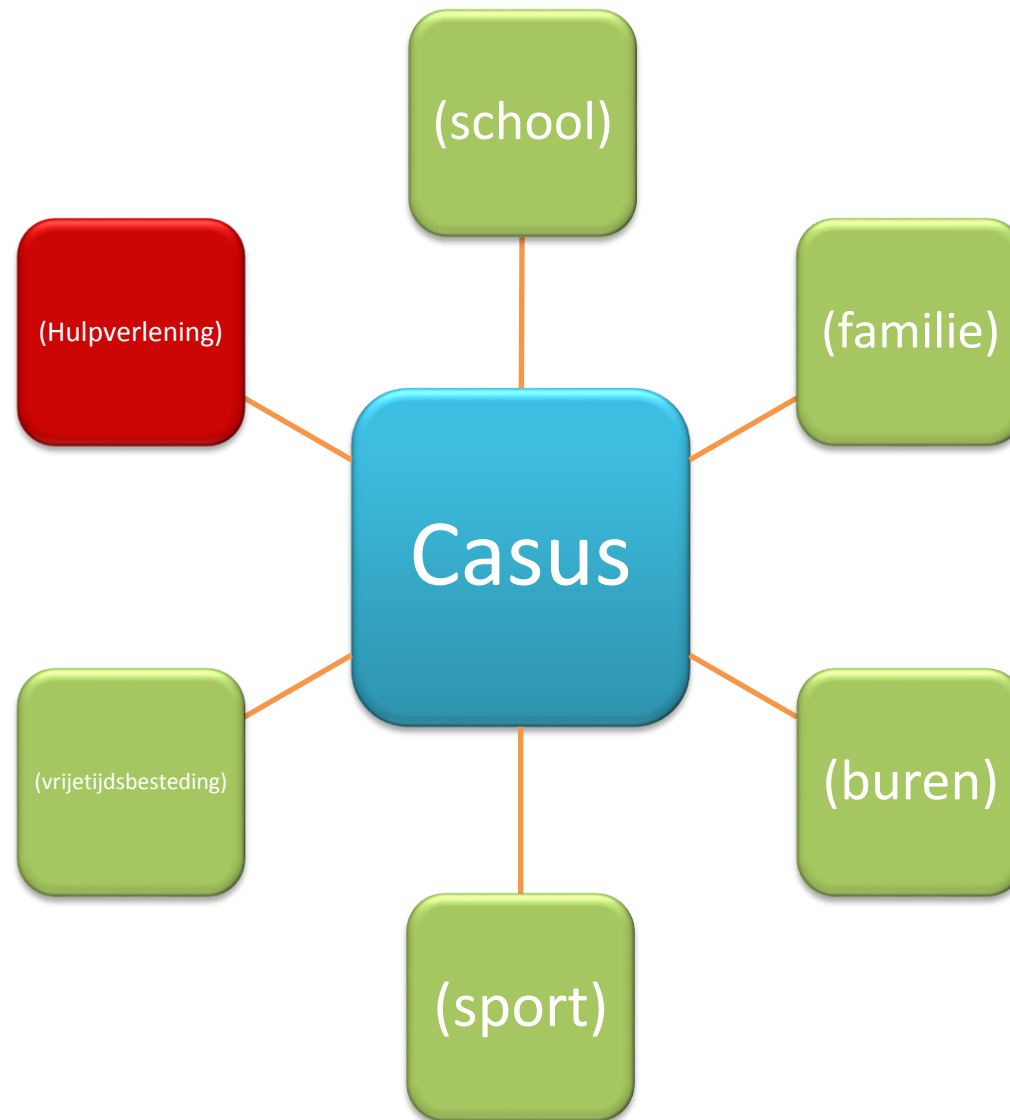
Samenwerkingsmodel tussen professionals

Voorbeeldmodel

Casus: (naam/plaats) Persoonlijk doel van de casus				
Gezamenlijk doel hulpverlening binnen (periode)				
	Reden inzet professional (doel)	Verstrekt informatie over	Wilt informatie over	Periode binnen de hulpverlening
Professional 1 Contactgegevens Contact via: <i>email/telefoon etc.</i>	Vb: veiligheid kind	Veiligheid thuis	Hele systeem/school/moeder/vader/kind(eren)	Tot veiligheid van het kind zeker is
Professional 2 Contactgegevens Contact via:	Vb: psychische stabiliteit moeder	Psychotherapeutische behandeling van moeder	Situatie thuis	Tot moeder stabiel is
Professional 3 Contactgegevens Contact via:				
Professional 4 Contactgegevens Contact via:				
Professional 5 Contactgegevens Contact via:				
Professional 6 Contactgegevens Contact via:				

Bijlage 3

Netwerkanalyse casus



Contactfrequentie:	
Niet	
regelmatig	 
Vaak	

Ondersteuning op de leefgebieden:
(zelf in te vullen door casus)
Opvoeding
Financiën