

Samen een **nieuwe aanpak** implementeren

Bij ORO ontwikkelen ze samen met ervaringsdeskundigen en begeleiders een nieuw zorgprogramma voor mensen met een licht verstandelijke beperking met bijkomende hulpvragen op het gebied van psychiatrie en/of verslaving. Aan deze begeleidingstijl blijkt veel behoefte te zijn.

In een locatie aan de rand van Helmond wonen met name jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB). Ook binnen andere locaties van de Zuidoost-Brabantse zorgorganisatie ORO is deze doelgroep steeds vaker te vinden. Opvallend is dat de hulpvragen daar regelmatig erg ingewikkeld zijn.

De samenleving wordt ingewikkelder en minder overzichtelijk. Voor mensen met een LVB gaat dat vaak nét wat te snel. Mede daarom zien de medewerkers van ORO bij deze doelgroep

steeds vaker aanvullende problematiek. “We merkten aanvankelijk dat we moeite hadden om de doelgroep te begrijpen,” zegt wijkmanager Jeske Kersten. Sandra Bron, begeleider op de locatie, vult aan: “Het team stond niet stevig. Cliënten waren op zoek naar vertrouwen en betrouwbaarheid.”

Jeske: “Onze processen werkten niet bij deze doelgroep. Hierdoor nam de impact van calamiteiten en crisistoetoe, wat onwenselijk is met een toenemende personeelskrachte.”

Er moest iets gebeuren. Dat vond ook zorgcoördinator Mandy Stevens. “Iedereen werkte keihard, maar we zochten naar de juiste begeleidingstijl en kaders.”

ORO besloot een nieuw zorgprogramma te ontwikkelen, waarin werd vastgelegd wat de doelgroep vraagt en hoe je daarbij aansluit. Esther van den Wittenboer werd aangesteld als projectleider. “De kennis die we hadden was versnipperd. We wilden samenhang aanbrengen en kijken welke kennis we zelf niet of onvoldoende in huis hebben, zodat we de gaten, bijvoorbeeld verslavingszorg, konden vullen in samenwerking met externe partners als Novadic-Kentron.”

Zorgbril af

Voor een cliëntgericht programma moest de zorgbril even af. De benaming ‘zorgprogramma’ veranderde in ‘cliëntprogramma’. Esther: “Welke hulpvragen, welke thema’s spelen er? We kozen daarbij bewust voor het samen leren en ontdekken met ervaringsdeskundigen.”

Cliëntburo STERK, het onderdeel van ORO dat zich onder meer bezighoudt met de opleiding en begeleiding



Wijkmanager Jeske, zorgcoördinator Mandy en begeleider Sandra overleggen wat er nodig is om op dit moment aan te pakken

van ervaringsdeskundigen, was daarom nauw betrokken. “In het begin moest iedereen hieraan wennen,” vertelt ervaringsdeskundige Angelica. “Ze gebruikten soms woorden waar ik geen kaas van gegeten heb. Dat heb ik gezegd.”

Tijdens de bijeenkomsten werden de ervaringsdeskundigen bijgestaan door een coach van buro STERK. Angelica: “En als het even te ingewikkeld werd, praatte de projectleider mij later bij en kon ik alsnog mijn inbreng geven. We zijn in dit proces serieus genomen. Zo vertelde ik mijn ervaringen over het instroomproces. Dat duurde veel te lang, vond ik. En je moest tien keer hetzelfde verhaal vertellen, steeds tegen iemand anders.”

Vanaf de start is ook uitgegaan van de concrete behoefte van het team. “Zij kozen destijds voor het werken met de doelgroep LVB,” zegt wijkmanager Jeske, “maar kiezen ze er nog steeds voor als die doelgroep verandert naar LVB+? Die vraag stelden we nadrukkelijk.”

Besloten werd om maandelijks digitaal met een breed team van medewerkers, wijkmanager, gedragsdeskundige, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, zorgcoördinatoren en projectleider bij elkaar te komen. “We lieten ons leiden door wat er op dat moment op de werkvloer speelde,”

In het kort

- ▶ In een cliëntprogramma werkt ORO de behoeften van mensen met een licht verstandelijke beperking en de ondersteuning uit.
- ▶ Medewerkers en ervaringsdeskundigen zijn vanaf de start nauw betrokken.
- ▶ Het stap voor stap samen implementeren maakt dat het programma goed aansluit op wat er daadwerkelijk in de praktijk speelt.
- ▶ Er is ook ruimte om het programma aan te passen als dat nodig blijkt.



zegt Esther. “Dus niet: ‘we gaan iets nieuws doen’, maar: ‘jullie lopen er-gens tegenaan, we gaan, met alles wat we in het programma hebben vastgesteld, helpen.’ De maand daarna keken we of het gelukt was en of er nog meer nodig was.”

Zowel Sandra als Mandy is tevreden over het implementatietraject. “Vaak ligt er veel druk op zo’n invoeringstraject, maar dat hebben we hier helemaal niet ervaren,” zegt Mandy. “Er waren ook weken dat we aangaven dat er op een bepaald moment te veel speelde op de locatie en dat er geen tijd of energie was voor iets nieuws. Die ruimte was er dan ook.”

Jeske: “Ik vertraagde het tempo af en toe bewust. Zeker door personeelstekorten en wisselingen in het team kost het soms moeite om de energie vast te houden. Het ‘veranderen’ vraagt veerkracht en flexibiliteit; je moet de belasting van je team in de gaten houden.”

Zo wordt het programma stapje voor stapje geïmplementeerd. Sandra: “Er waren problemen in de nacht. Er was een slaapdienst, maar dat was onvoldoende. Er gebeurden dingen waar we in de ochtend last van hadden. Dat is aangegeven tijdens zo’n maandelijks bijeenkomst en vrij snel daarna zijn er actieve nachtwakers aangesteld. Dit zijn mensen met ervaring die de veiligheid in en om het pand garanderen

en die ook gesprekken kunnen voeren en theedrinken met bewoners als dat nodig is. Het gaf direct meer rust en stabiliteit. Deze functie was al omschreven in het cliëntprogramma, omdat was geconstateerd dat dit belangrijk is voor een woning met deze doelgroep.”

Ander voorbeeld is het beleid rond middelengebruik. Het cliëntprogramma voorziet in een scholingsprogramma voor de medewerkers. Dat onderwerp kwam aan bod toen er een casus speelde rond een bewoner. Sandra: “Er kwamen concrete vragen. Het is fijn om er op dat moment dieper op in te gaan; scholing te krijgen en vast te leggen hoe je als team hier in de toekomst mee omgaat. Die flexibiliteit, werken aan iets wat daadwerkelijk en op dat moment speelt, is prettig.”

Het implementatieproces is nog steeds gaande. Sommige zaken duren wat langer, zoals scholingstrajecten en een voorgestelde verbouwing van het complex. Toch zijn er al concrete resultaten behaald. Zoals meer duidelijkheid over de doelgroep en wat zij wensen en nodig hebben.

Ervaringsdeskundige Angelica: “Er is echt naar onze ervaringen en ons advies geluisterd. Je moet sowieso praten mét de cliënt en niet óver de cliënt. Ik had het gevoel dat hoe langer het traject duurde, hoe meer er naar ons werd geluisterd.” |