



IN GESPREK MET...

Donna Murtezaj en Paul van Aubel over Lerend verantwoord

Donna en Paul werken allebei op de Hoorneschans in Nieuwegein. In dit kleurrijke gebouw met ruime lichte appartementen verdeeld over 4 woonlagen wonen 22 mensen met een verstandelijke beperking.



Wat is jullie functie?

Paul: Ik werk hier sinds drie jaar met veel plezier als manager. Ik ga in april 2024 met pensioen na 40 jaar werkzaam geweest te zijn in de gehandicaptenzorg. Deze sector heeft mij altijd geboeid.

Donna: Ik werk als trajectcoördinator op de Hoorneschans. Ik werk inmiddels 10 jaar bij Humanitas DMH.

We hebben het vaak over “werken in de driehoek”. Wat betekent werken in de driehoek voor jullie?

Een driehoek bestaat standaard uit een manager, coördinator en gedragsdeskundige. Bij ons is het eigenlijk werken in de vierhoek. Naast ons tweeën bestaat onze vierhoek uit trajectcoördinator Marina van der Horst en gedragsdeskundige Kirsten Wennemers.

De driehoek (vierhoek) overlegt 1 keer in de vier weken. Dat is nu vaak genoeg omdat we een goede basis hebben en teamleden zelf het voortouw nemen bij vragen van cliënten. In het overleg bespreken we de bewoners en specifieke casuïstiek. We kijken wat er nodig is voor de bewoners en wat het team hierbij nodig heeft. We hebben aandacht voor coaching, leren en ontwikkelen. De kracht van onze driehoek is: “wie het weet, mag het zeggen”. Het maakt niet uit wat je functie is, we hebben gelijkwaardige posities.

Jullie team heeft de training driehoekskunde gevolgd, wat houdt dat in?

Deze driehoek is anders dan de hierboven genoemde driehoek (vierhoek). Bij driehoekskunde bestaat de driehoek uit de cliënt, de begeleiding en het netwerk, waarbij de cliënt bovenaan staat. Het doel is om deze drie meer bij elkaar te brengen en tot betere samenwerking te komen. Een betere samenwerking tussen de begeleiding en het netwerk leidt tot betere begeleiding voor de cliënt.

Een belangrijke les hierbij is om je te verplaatsen in de familie en het geheel vanuit hun perspectief te bekijken. Stel jezelf de vraag: “Hoe zou jij het vinden als je je eigen kind niet voldoende kan ondersteunen en dat je de zorg en begeleiding moet overdragen aan een organisatie?”. Als je hierbij stil staat, dan begrijp je beter dat sommige ouders zich veel bemoeien met de zorg en ondersteuning van hun kind. Door jezelf te verplaatsen in de ouders ontstaat bewustwording en meer respect voor de rol van de ouders.



IN GESPREK MET DONNA MURTEZAJ EN PAUL VAN AUBEL

Trainingen driehoekskunde (in kader Brams netwerk) *'Nog even die ouders bellen voor meer verbinding'*

De eerste vier teams (Lochem, Amersfoort, Odijk en Nieuwegein) hebben de training driehoekskunde inmiddels afgerond. Driehoekskunde is een waardevolle methode om samen met de cliënt en zijn/haar naasten te werken aan de best mogelijke zorg. Deze teams gaan nu aan de slag met netwerkgesprekken. Doel van deze gesprekken is om het netwerk te verkennen. Ook de Universiteit voor Humanistiek gaat onderzoeken hoe we zo goed mogelijk deze driehoekskunde binnen Humanitas DMH kunnen inzetten. De bedoeling is dat we gaan kijken hoe we netwerk(gesprekken) op een passende manier in ons elektronisch cliëntendossier Pluriform (ECD) kunnen opnemen. Mooi dat het team in Lochem het geleerde nu al in de praktijk brengt tijdens hun overdrachten: 'Nog even die ouders bellen voor meer verbinding'. We kijken nu of we de training nu ook kunnen geven aan andere teams.

We zien al verbeteringen in de samenwerking met de familie en het netwerk. Een voorbeeld is dat we niet alleen met "slecht" nieuws contact opnemen met familie. Want er was een weerstand ontstaan bij ouders als wij belden, en terecht. Nu bellen we ook met goed nieuws of gewoon om bij te praten. De relatie met de ouders werd veel beter en weerstand is weg.

Een van de punten uit de driehoekskunde is het voeren van netwerkgesprekken. Realiseer je dat je als professional de eerste stap moet zetten om het netwerk te verbeteren. Dat is niet altijd makkelijk, soms willen cliënten niets te maken hebben met hun netwerk. We spreken dan toch met de cliënt over hun netwerk. Een netwerkgesprek hoeft niet persé met de ouders te zijn, dit kan ook een broer of vriend zijn. Wij begeleiden onze cliënten bij het vinden van hun netwerk waar ze op dat moment wel mee aan de slag willen.

Het is belangrijk om goed het verschil te maken tussen de wens van de cliënt en de behoefte van de cliënt. Een cliënt kan zeggen dat hij geen contact wil met zijn/haar netwerk, maar de onderliggende behoefte kan anders zijn. Daarom gaan we altijd in gesprek met de cliënt om de behoefte boven tafel te krijgen.

Hoe geven jullie vorm aan het netwerk van Bram?

Zoals aangegeven voeren wij de netwerkgesprekken. Ook organiseerden we voor het eerst in jaren weer een nieuwjaarsreceptie voor het netwerk van de cliënt. Tijd investeren in relaties met ouders en het verdere netwerk van de cliënt levert veel op.

Wij zijn ons bewust van onze taak en verantwoording als begeleiders is om de eerste stap te zetten richting het netwerk. En als een relatie is opgebouwd, mag je ook iets van ouders/netwerk verwachten.

Jullie werken op de locatie met Triple C, hoe staat dat in verhouding met het netwerk?

Bij de methodiek Triple C staat het gewone leven van de cliënt centraal. Hierbij is het netwerk van groot belang. Door deze methode gingen we anders kijken naar de bewoners van de Hoorneschans. Wij merkten dat de cliënten een grotere begeleidingsvraag hadden dan we eerder dachten.

Ze hebben meer nodig dan enkele gesprekjes in de week en deze werden bovendien vaak afgezegd. Het beeld van behoorlijk zelfstandige mensen klopte niet. De cliënten werden vaak overschat door hun vaak goed ontwikkelde communicatieve vaardigheden. We kijken daarom nu meer naar de emotionele ontwikkeling.



IN GESPREK MET DONNA MURTEZAJ EN PAUL VAN AUBEL

We sluiten nu meer aan bij het wonen. Er is altijd een begeleider in de woonkamer en keuken. Hierdoor kunnen cliënten laagdrempeliger in contact komen met begeleiding. Het is belangrijk om met de methodiek Triple C te blijven werken en er aandacht aan te blijven schenken in de teamoverleggen. Ook vervolgopleidingen dragen bij aan een goede invoering van Triple C. Alleen de training volgen is niet voldoende voor een goede borging.

Hebben jullie nog tips voor de organisatie?

Iedereen in de driehoek moet verantwoordelijkheid nemen voor de inhoud, het maakt niet uit wat je functie is. Als je elkaar toestaat dat iedereen een rol heeft in het inhoudelijke verhaal, dan benut je elkaars kwaliteiten.

“Je bent er niet van” dat willen we niet horen...

Flexpool en roosteren in Utrecht

In Utrecht werken we (na voorbeeld van Barendrecht) met een flexpool. Dit pakten we heel eenvoudig aan: er is een app-groep en daar zitten alle flexwerkers en roostermakers in van vijf locaties. De roostermakers zetten hier de diensten uit en de flexwerkers reageren hier. De flexpool is erg in trek, we krijgen hierop veel sollicitaties. De maximale eigen regie op je rooster maakt deze functie aantrekkelijk. We maken nu veel minder gebruik van uitzendbureaus, op de Hoorneschans zelfs helemaal niet meer. Dat scheelt flink in de kosten én levert betere kwaliteit van zorg.

De eigen regie op het rooster hebben we uitgebreid naar alle medewerkers op de Hoorneschans. We stellen een persoonlijk roosterprofiel op met daarin de wensen en voorkeuren van medewerkers. Aan 95 procent van de wensen kunnen we gehoor geven. Hierdoor ontstaan tevreden medewerkers en een goede werk-privébalans. Daarnaast levert deze manier van roosteren veel minder klachten op bij medewerkers en veel minder stress bij de roostermakers.

