

Reflectie uit de teams

“Je kunt je verantwoorden, je weet wat je doet”.

“Je hebt mijn begeleidingsplan met mij en mijn dierbaren gecommuniceerd”.

“Zorg dat je voldoende kennis hebt om mij te begeleiden”.

Hier volgt een overzicht van uit de teams voortkomende informatie over zelfreflectie binnen de SIG.

Dit betreft geen volledig overzicht van de opgestuurde informatie maar geeft wel inzicht in hoe de teams van de SIG – via de Doeners – actief zijn geweest met zelfreflectie. De respons vanuit de teams was zeer breed en volledig.

Vanuit *de Walstro* wordt al duidelijk hoe Doeners hun nut kunnen hebben:

“Vanuit de werkbegeleiding heeft iedere medewerker een Doener gekozen om aan te werken, deze delen zij met hun collega’s. Door het actief inzetten van Doeners ontstaat er bewustwording en zelfreflectie ten aanzien van het eigen handelen”.
Deze actie werd mede geïnitieerd vanuit de behoefte om binnen de SIG (als totaal) meer samen te gaan en elkaar op te zoeken rond de ontwikkeling van de zorg.

De Doener waar de Walstro graag aan zou willen werken is de volgende:

“Zorg dat jouw kennis, jouw houding en jouw handelen met elkaar overeenkomen”

En de uitleg daarbij is: Door het team te voorzien van kennis en methodieken kunnen zij het gedrag beter leren duiden en hier ook de juiste interventies op inzetten. Deze interventies zijn dan ook eenduidig en beter te begrijpen voor de bewoners. Dit zorgt voor een professionele houding en verbetert de zorg die we aan onze bewoners geven.

Interessant zijn vooral de Doeners waar de verschillende teamleiders met hun teams aan willen gaan werken.

Een voorbeeld hiervan komt van de teams PC. Boutenstraat, IJslanpark en Generaal Spoorlaan. Deze luidt:

“Zorg dat ik zo min mogelijk afhankelijk ben van jou.”

“Ik (de teamleider) wil hiermee aan de slag gaan door hier specifiek bij stil te staan en hiervoor ook aandacht te vragen in de teams door medewerkers te bevragen op hoe we kunnen zorgen dat de cliënten zo min mogelijk afhankelijk zijn van de begeleider/begeleiding. Veel zal zitten in de bewustwording bij de teams/begeleiders over wanneer we zaken overnemen (uit soms gewoonte, gemak) om vervolgens bewust andere keuzes te maken”.

In de ambulante ondersteuning zijn er natuurlijk soms specifieke Doeners heel interessant om met elkaar te bespreken. Zo gaf team *AO Noord* de volgend tekst door:

“Je kunt je verantwoorden, je weet wat je doet”.

“Misschien wel de belangrijkste Doener in het ambulante werken. Bewust zijn van je handelen en scherp blijven op alle cliënt situaties waar je wekelijks mee te maken hebt. Wat doe ik? En met welke achterliggende gedachten doe ik dit? Het klinkt als vanzelfsprekend maar juist omdat je zo dicht bij de cliënt staat worden zaken al snel ‘normaal’. Ik (de teamleider) hoop voor het komende jaar dat we meer vorm kunnen geven aan het delen van ervaringen over bepaalde situaties/thema’s. Dit zodat iedereen scherp blijft over zijn eigen handelen en de gedachte die hier achter zit”.

En zo haalt het (nieuwe) *gezinsteam AO Midden* de volgende Doener aan:

“Mijn begeleidingsplan is af en actueel”

“Het werk van een gezinsbegeleider is solistisch en dit vraagt zelfstandigheid in het bijhouden van de administratieve taken, in het bijzonder het begeleidingsplan. Team Midden is ontstaan uit twee andere teams en inmiddels ook nieuwe aanwas. Vanaf het begin is er enige onzekerheid over het nieuwe Indaba (het begeleidingsplan van de SIG), verwarring over de cyclus en zijn de teamleden hun weg aan het zoeken om het systeem zo efficiënt mogelijk toe te passen in hun dagelijks werk”.

Hulpvraag hierbij is: hoe zorgen we dat het proces voor het schrijven van een plan duidelijk is en daardoor de plannen actueel zijn?

Het doel hierbij is verder: alle plannen zijn up-to-date en ingericht volgens de juiste INDABA cyclus in december 2021.

Werkwijze: er is al scholing geweest in de vorm van een INDABA knoppencursus. In mei 2021 staat deze opnieuw op de agenda omdat er weer vragen zijn ontstaan. Daarnaast wordt er binnen het team een INDABA spreekuur georganiseerd door teamleden die INDABA goed onder de knie hebben. Zo wordt het voor kleine vragen toegankelijk gemaakt om ze te stellen.

Team Bickerlaan gebruikt en benoemt een Doener tijdens elke teamvergadering.

Elke nieuwe medewerker krijgt meteen een **Doenersboekje** in handen ‘gedrukt’, om met deze methode de visie van de SIG meteen voorop te zetten.

Er hangt een maandelijks Doener in de huiskamer en in kantoor. Deze Doener wordt door de cliënten uitgekozen tijdens de bewonersvergadering. Deze Doener wordt met de cliënten besproken, en het team neemt vervolgens deze Doener van de maand mee als extra aandachtspunt.

Bij het schrijven en rondsturen van een begeleidingsplan wordt naast een focusvraag ook een Doener meegestuurd die aansluit of juist schuurt met het geschreven plan, om vervolgens hierover in gesprek te gaan tijdens het VBPO (voorbereidend begeleidingsplan overleg).

Het team *Steunpunt Alkmaarseweg* kijkt met de Doeners ook alvast naar de toekomst. Het team gaat fors uitbreiden (met 10 extra cliënten) en dus is de rapportage over cliënten van groot belang. Hier wordt ook het verband gelegd met een goede wijze van rapporteren: de SOAP methode (Subjectief, Objectief, Analyse, Plan).

De Doener die dan gebruikt gaat worden is:

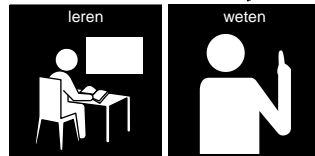
“Je rapporteert en zorgt dat ontwikkelingen terug te vinden zijn.”

Deze Doener hangen we op in de gemeenschappelijke ruimte, tevens kantoor, van het steunpunt. “We hebben deze Doener gekozen omdat wij over enkele maanden nieuwe en meer cliënten er bij krijgen.

Het is belangrijk om duidelijk te rapporteren. Hiervoor willen we ons vooral richten op het SOAP rapporteren waarin eigen analyse en plan van aanpak een belangrijk onderdeel van de rapportage is”.

“We hebben in de vergadering van 09-03-2021 afgesproken dat begeleiders elkaar feedback geven op het gebruik van SOAP”.

In de *Dorpsstraat* komt het thema ‘leren’ nadrukkelijk aan de orde.



“Zorg dat je voldoende kennis hebt om mij te begeleiden”.

“Er is binnen de dorpsstraat veel aandacht voor scholing. Zowel de interne scholing zoals in thema’s als nieuwe kennis vanuit het team en de collega’s die in opleiding zijn. Opdrachten voor school komen regelmatig terug in vergaderingen, zoals laatst o.a. Rose van Leary en nieuwe manier van effectief vergaderen aan de hand van het BOB-model. Inzicht in eigen handelen en vergroten eigen kennis, zorgt ervoor dat je cliënten ook beter kan begeleiden. Naast deze scholing/training voor de teamleden wordt er door de begeleiders geprobeerd het gehele team zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de lopende doelen en belangrijkste prioriteiten van cliënten zodat deze dit mee kunnen nemen in de dagelijkse begeleiding.

Iedereen is leergierig op de Dorpsstraat, wat maakt dat we veel kennis tijdens diensten delen. Er wordt zoveel mogelijk ruimte gemaakt in een dienst om ook te sparren over cliënten. Er wordt ook erkend wanneer er situaties zijn wanneer onze kennis ontoereikend is, afgelopen jaar hebben wij dit ervaren in de situatie van de opname van een crisis cliënt in psychose. Hoewel het team niet bekend is met deze problematiek hebben wij haar toch naar ons beste kunnen begeleid door ons te verdiepen in de problematiek en hulp in te schakelen van externe partijen om de kennis over psychoses te delen”.

Vanuit *Westerheem en de Stan Kentonlaan* wordt voor de komende periode de volgende Doener gekozen:

“Zorg dat je collega’s je begrijpen.”

En dit met een vooruitziende blik als het gaat om nieuwe collega’s:

“Deze Doener zou ik graag mee willen nemen gedurende dit jaar. Ik zie dat de arbeidsmarkt minder aanbod heeft en dat het belangrijk is de medewerkers die wij hebben te behouden en te blijven inspireren, zodat ze met plezier blijven werken”.

Om als team goed te kunnen functioneren is er onderlinge aandacht en begrip nodig. Erkenning naar medewerkers, positieve en opbouwende feedback zijn aandachtspunten.

“Ik zie dat medewerkers erg betrokken zijn bij de doelgroep en met veel plezier werken op de locaties. Belangrijk is dat we dit behouden, zodat medewerkers niet overvraagd worden. Degene die altijd klaar staan om een keer een dienst over te nemen, ook een keer extra uit de wind te houden, zodat ze ook het gevoel krijgen dat ze daarin gezien wordt”. Naar medewerkers te benoemen als je ziet dat ze iets positiefs bereikt hebben, ook al hoort dit ‘gewoon’ bij je werk. Daarnaast is het ook belangrijk als medewerkers een verkeerde inschatting maken en dit herkennen, dat je ook dit benoemt, zodat ze kunnen groeien en leren in hun werk.

“Het verder ontwikkelen van prettig samenwerkende teams lijkt mij voor dit jaar een mooie uitdaging”.

In het *Anneko van der Laanhuis* (kinderhuis) is naar aanleiding van zelfreflectie in de teams de volgende stap genomen:

Er is een nieuw soort overleg in het leven geroepen: het BAL overleg:

Teamleider heeft in afstemming met de clustermanager, initiatief genomen om structureel extra overleg te voeren met gedragsdeskundigen en sinds kort toegevoegd creatief therapeut. Dit gebeurt 1 x per 6 weken in de vorm van een BAL overleg (Borging Anneko van der Laanhuis). Hierin worden, door een werkdocument bijgehouden, casussen besproken en gevolgd, zodat zaken niet te lang blijft liggen en de gedragsdeskundigen geen informatie missen. Ook is het bedoeld om minder ad hoc en meer anticiperend te werken, wat komt er aan voor het kind? Wat moet er gebeuren door wie?

Aanleiding was onvoldoende inzicht en overzicht bij de gedragsdeskundigen over de kinderen, waardoor vragen meer tijd namen en er ad hoc werd gewerkt. Maar ook zaken werden gemist.

Nieuw gestart is – begin 2020 – *de Engelandlaan*. Dat viel niet mee in verband met de corona perikelen. Toch is hier ook kritisch naar het eigen functioneren gekeken.

“Je hebt mijn begeleidingsplan met mij en mijn dierbaren gecommuniceerd”.

“Deze Doener mag meer aandacht hebben. De start Engelandlaan heeft er onvoldoende toe geleid dat zaken vanuit doelen of plan al zijn vastgelegd, dus hier wordt nu een inhaalslag mee gemaakt.

De communicatie hierover naar cliënten en verwanten is onder de aandacht en we zien nu de resultaten van de plan of doelen besprekingen gaan komen”.

“Het nieuwe doelenboekje en planboekje met de picto’s dragen bij om het voor de cliënten en hun verwanten inzichtelijk te maken – het is nog niet een vanzelfsprekende zaak dat dit ook onderdeel van begeleidingsgesprekken is, hier gaan we aandacht voor hebben de komende periode”.

In *woonproject Heemstede* (ouderinitiatief) werd de volgende Doener uitgekozen om in het nieuwe jaar aan te werken:



“Je vraagt om feedback en ervaart feedback als informatie over hoe de zorg ervaren wordt.”

Ons team bestaat uit vijf teamleden, waaronder een teamleider. Dit maakt dat wij als team intensief samenwerken. Wij willen nog in kaart brengen en samen onderzoeken hoe wij onze individuele kwaliteiten teambreed in kunnen zetten. Dit om ons team nog sterker te maken.

“Je accepteert kritiek vanuit het netwerk/mijn dierbaren en blijft met hen in gesprek om naar mogelijkheden voor mij te blijven kijken”

Bovenstaande Doener blijft voor ons een aandachtspunt omdat wij werken in een ouderproject, waarin het de bedoeling is om met ouders samen te werken in de Driehoek.

Zo is er dus ook weer hard gewerkt in de voorzieningen aan zelfreflectie. Wij kunnen hier in dit verslag maar een deel van weergeven. Voor de belangstellenden is er nog veel meer.

Het *Fenomeen Doeners* dat dit jaar zo ongeveer 20 jaar bestaat, blijkt nog steeds **een prachtig vehikel om niet alleen onze visie mee ‘tot leven te brengen’ maar is dus tevens een prachtig middel om als maar weer ‘zelf reflecterende’ vragen mee te stellen.** En dit zijn de vragen die er werkelijk toe doen om de zorg voor onze cliënten beter te maken en meer toegankelijk (want transparanter) voor iedereen te maken.

JK.