

Zo samen mogelijk – Netwerkbeleid Hartekamp Groep

Inleiding

Iedereen lijkt het erover eens te zijn dat cliënt, netwerk en professionals een gelijkwaardige inbreng hebben. Logisch, want daar worden alle betrokkenen beter van! Soms gaat het goed met die gelijkwaardige inbreng. Maar er is nog winst te halen.

Samenwerken met het netwerk is essentieel voor de cliënt. Steeds meer blijkt dat de kwaliteit van leven van de cliënten (over het algemeen) toeneemt als het netwerk deelneemt in de zorg. Het beleid is erop gericht dat we de zorg samen delen met het netwerk.

Het netwerk ondersteunt! Zeker nu mensen met een beperking steeds meer gestimuleerd worden (door middel van Versterkend begeleiden en het gebruik van Dit vind ik ervan!) om hun vaardigheden en talenten te ontdekken en te gebruiken. Versterkend begeleiden is een begeleidingskader dat uitgaat van wat wel kan en respectvol is naar wat (nog) niet kan.

We luisteren naar behoeften, zien kansen, bieden mogelijkheden, een veilige omgeving om te leren en voldoende tijd en ruimte om nieuwe dingen uit te proberen.

We realiseren ons dat er meer nodig is om onze visie en wens tot samenwerking met het netwerk in de praktijk te brengen. We denken na over de mogelijkheden om medewerkers en het netwerk te ondersteunen.

Cliënten, netwerk, behandelaren, medewerkers uit de zorg, management en raad van bestuur hebben meegedacht en meegesproken over het op te stellen netwerkbeleid.

Er zijn ambities geformuleerd die in het meerjarenplan zijn opgenomen.

De Centrale Vertegenwoordigersraad (CVR) is aangesloten en daarmee is het perspectief vanuit het netwerk geborgd in het netwerkbeleid. Met de Centrale Cliëntenraad (CCR) is gesproken over hun rol en betrokkenheid. De CCR vindt het 'het netwerk' een moeilijk begrip. Omdat er geen goed alternatief is, blijft het begrip gehandhaafd.

In het Kwaliteitsrapport 2020 en het daarbij behorende Kwaliteitsrapport in beeld, het kwaliteitsgesprek en de teamreflecties komt duidelijk naar voren dat samenwerking met cliënt en het netwerk maatwerk is. Maatwerk begint met een goed gesprek.

Samenstelling netwerk

Het netwerk omvat familie, wettelijk vertegenwoordigers, mentoren, curatoren, vrienden en vrijwilligers. Ook burens, kennissen en begeleiding vallen onder het netwerk. Het netwerk staat dicht bij de cliënt* dan de samenleving. In het netwerk zijn al (wederkerige) relaties opgebouwd.

Personeel en zorgprofessionals vallen niet onder de definitie het netwerk. Maar zij vormen samen met het netwerk wel het fundament waarop de cliënt moet kunnen bouwen.

Samenleving

De samenleving wordt omschreven als: de mensen die samen in een land wonen. Anders gezegd: de samenleving is de maatschappij, het land, de regio waarin mensen leven en hoe ze met elkaar omgaan. En in het begrip 'hoe we met elkaar omgaan' zit 'm de kneep.

De rol van de samenleving kan zijn dat er nieuwe relaties ontstaan die het netwerk van een cliënt groter maken. Maar ook vluchtige of oppervlakkige contacten in de samenleving kunnen er toe doen.

* Ter wille van de leesbaarheid **gebruiken** we in dit document de **mannelijke schrijfvorm**. Wellicht ten overvloede, maar dit betreft zowel mannen als vrouwen.

Visie – Kijken naar wat wel kan

Iedereen wil uit zijn leven halen wat erin zit. Maar aan ieders kunnen zijn grenzen. Mensen met een beperking zijn in die zin niet anders dan mensen zonder een beperking. Zij willen hun mogelijkheden benutten en hun ambities waarmaken. Daarvoor gewaardeerd worden, deel uitmaken van de samenleving en bijdragen aan de maatschappij.

Het netwerk is belangrijk is voor de kwaliteit van leven van cliënten. Of het netwerk een rol heeft in de zorg is afhankelijk van de wens van de cliënt. Voor sommige cliënten is het vanzelfsprekend dat het netwerk een rol heeft bij de zorg. Andere cliënten willen juist zelf beslissen, keuzes maken over hun eigen zorg, ook als het netwerk een rol heeft in de zorg.

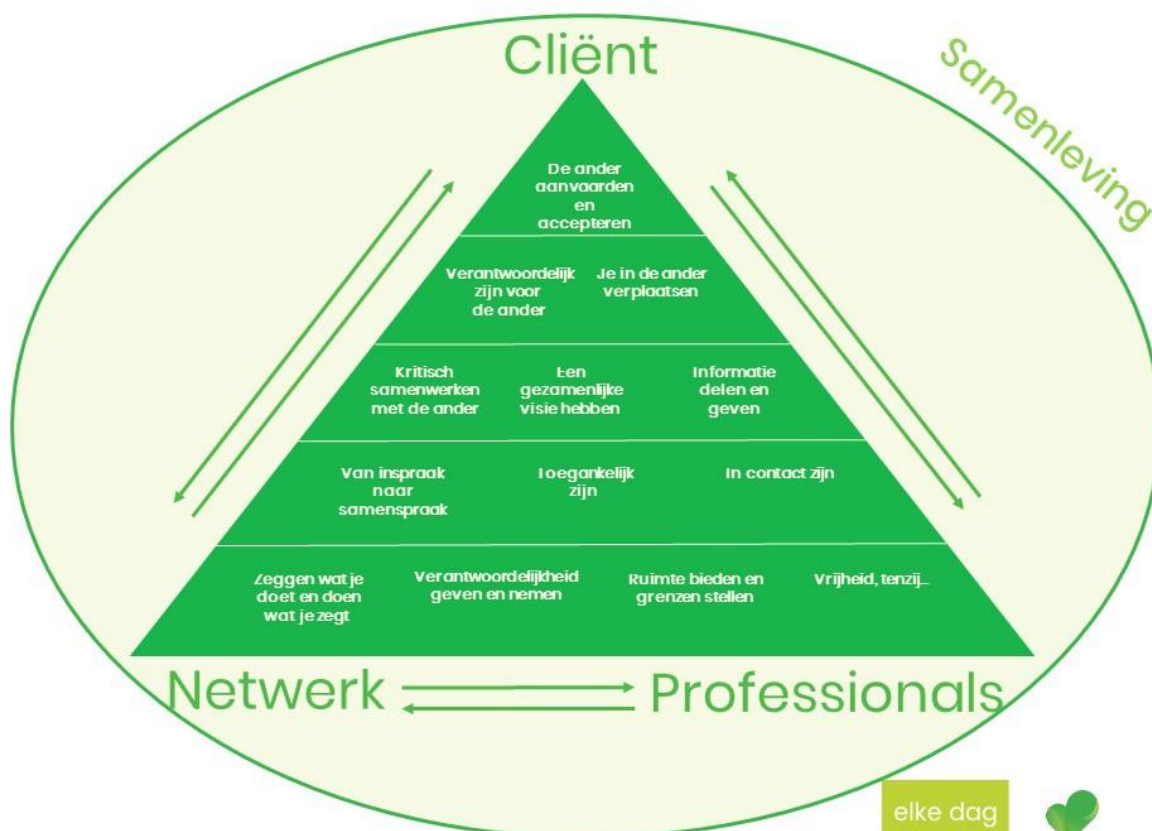
De vraag wie, wie betreft bij de zorg is niet eenduidig te beantwoorden. Het allereerste contact tussen de cliënt en zijn netwerk en de Hartekamp Groep vindt plaats wanneer de klant een hulpvraag stelt. Zij betrekken dan de Hartekamp Groep bij de zorg. Daarna ontstaat er een wederkerige relatie waarin beide partijen elkaar bij de zorg betrekken. In de visie van de Hartekamp Groep heeft het netwerk een duidelijke eigen positie, naast de positie van de cliënt en de medewerkers. Immers de meeste cliënten geven aan dat hun kwaliteit van leven toeneemt als het netwerk een duidelijke rol heeft in de zorg. Daarom zijn maatwerk en afspraken nodig over de rolverdeling tussen teams en het netwerk. Dat vereist een andere manier van werken, denken en de bereidheid om elkaar vragen te blijven stellen. Elke dag opnieuw.

Betrokkenheid

We hebben betrokken bestuurders, professionals, managers en zeker ook Cliëntenraden, de Centrale Vertegenwoordigersraad en het Vertegenwoordigerspanel nodig om de visie in praktijk te brengen. Het ontwikkelen van netwerkbeleid is een ontwikkelmodel. Samen zetten we lijnen uit, we bespreken dit met elkaar en passen aan waar nodig.

Samen 'bouwen aan een goede dag'

De driehoek (cliënten, netwerk en zorgprofessionals) zorgt voor een goede dag voor mensen met een beperking. Een voorwaarde is dat de spelers van de driehoek gelijkwaardig én vanuit hun eigen rol, met elkaar praten over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten.



Uitleg over de driehoek – communicatie en samenwerking met het netwerk

Bij goed netwerkbeleid werken de drie partijen in een driehoek met elkaar samen. De cliënt is leidend, hij geeft aan wat er nodig is. Hij moet kunnen bouwen op het fundament, de verbinding tussen netwerk en professionals van de Hartekamp Groep. Het fundament is de basis voor communicatie en samenwerking.

De cliënt is leidend en geeft aan wat er nodig is.

- De cliënt staat aan de top: het gaat over zijn leven, hij geeft aan wat er nodig is in verbinding met het netwerk en de professionals.
- Het netwerk en de professionals staan in de basis. Zij vormen het fundament.
- Het netwerk staat links in de basis. De cliënt en het netwerk stellen vast wat zij nodig hebben.
- De professionals staan rechts in de basis. De professionals ondersteunen en begeleiden naar meer eigen regie.
- De driehoek heeft steun van de medewerkers, cliëntenraden en vertegenwoordigers.
- De cirkel in de afbeelding hierboven staat symbool voor de samenleving. De samenleving is tweeledig. De cliënt gaat de samenleving in (naar buiten) en haalt de samenleving naar binnen. In het meerjarenplan wordt nagedacht over de plek die de samenleving zou kunnen innemen bij de Hartekamp Groep en hoe daar invulling aan moet worden gegeven. Voor het netwerkbeleid geldt dat het betrekken van de samenleving, voor zover daar sprake van is, veelal maatwerk is dat afgestemd is op de individuele cliënt.

Uitleg over de vierhoek – communicatie en samenwerking tussen team, teamcoach, orthopedagoog en manager

Naast de driehoek opereert een vierhoek. Voor het netwerk is het belangrijk te weten dat alle betrokkenen die een rol hebben in het zorgproces multidisciplinair samenwerken zodat de cliënt een optimale zorg en ondersteuning krijgt. De resultaten uit de driehoek en de vierhoek vormen samen de richtlijnen en afspraken voor goede zorg, en zorgvuldige communicatie over het ondersteuningsplan.

De doelen van de vierhoek zijn de zorgvragen van cliënten zo goed mogelijk te beantwoorden, de samenwerking tussen de verschillende disciplines te optimaliseren, de visie te delen, deskundigheidsbevordering en besluitvorming te verbeteren. Deelnemers aan de vierhoek bespreken teamzaken en/of cliënt-overstijgende zaken. Zoals vragen over begeleiding van specifieke doelgroepen. En vragen over teamontwikkeling (zijn benodigde competenties in het team aanwezig voor de begeleiding van cliënten).

Versterkend begeleiden is het kader en teams geven daar met zelforganisatie hun eigen kleur aan.

Rollen en verantwoordelijkheden deelnemers:

- Het aanspreekpunt voor het netwerk is de eerstverantwoordelijke medewerker. Dit is de persoonlijk begeleider die de cliënt onder zijn hoede heeft. In het ondersteuningsplan wordt vastgelegd wie de persoonlijk begeleider is. De persoonlijk begeleider behartigt de belangen van cliënt. De senior stemt met het netwerk af over en afspraken en (zorg)beleid. De senior stemt ook af met zijn/haar team en gedragsdeskundige.
- De gedragsdeskundige adviseert en ziet toe op het naleven van het afgesproken zorgbeleid. De gedragsdeskundige heeft behandelverantwoordelijkheid en is gebonden aan wetgeving.
- De gedragsdeskundige en de manager zorg zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg.
- De manager zorg is verantwoordelijk voor het werken binnen de door de Hartekamp Groep vastgestelde kaders en bewaakt de resultaten.
- De teamcoach ondersteunt het teamproces.

Uitvoering netwerkbeleid

- Een goed gesprek kan altijd. Dat is niet alléén afhankelijk van het moment van het Multidisciplinair overleg (MDO). De persoonlijk begeleider organiseert ieder jaar een MDO. Het netwerk is aanwezig bij het MDO of het netwerk heeft voorafgaande aan het MDO een gesprek gehad met de mediator of senior begeleider van het team. Het MDO gaat over:
 1. Netwerkkarta. Wie is bij de cliënt betrokken en check op actualiteit.
 2. Hoe de wettelijke vertegenwoordiging geregeld is.
 3. Toekomstperspectief van de cliënt op het gebied van wonen, werken en ontwikkeling.
 4. Zorgafspraken evalueren en bijstellen.
 5. Afspreken op welke wijze het netwerk wil participeren bij de sociale omgeving (huisvesting, deelname woning-, stichtingsactiviteiten etc.
Evaluatie van de gemaakte afspraken, indien nodig bijstellen en vastleggen.
 6. Ondersteuning van het netwerk (maatschappelijk werk, participeren in trainingen, scholing etc.)
- Jaarlijks organiseert elk team (wonen of dagbesteding) een netwerkbijeenkomst. Die bijeenkomst staat vooral in het teken van het goede gesprek tussen het team en het netwerk. De cliënt beslist mee wie van het netwerk de bijeenkomst bijwoont. Het team is op de hoogte wat het netwerk wil weten, moet weten of belangrijk vindt. Het team bepaalt in afstemming met het netwerk de vorm van deze bijeenkomst en de agenda voor deze bijeenkomst

Bijlage:

Centrale thema's voor een stevig fundament: respect, visie, communicatie, vertrouwen en veiligheid.

Elk van deze vijf centrale thema's heeft een aantal gespreksonderwerpen, die leiden tot afspraken. Als alle onderwerpen goed besproken zijn, is er sprake van een gelijkwaardige samenwerking. Samenwerken doe je elke dag, juist als de relatie goed is. Dat vormt de basis voor goed (netwerk)beleid en daarmee bouw je krediet op.

Respect

Respect betekent eerbied of ontzag en op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. Bij samenwerking, is 'respect hebben voor elkaar' een belangrijk thema. De gespreksonderwerpen van het thema respect beschrijven de verschillende omgangsvormen en welk gedrag daarbij hoort.

Gespreksonderwerp 1 t/m 4

1. **De ander aanvaarden en accepteren**
 - Je mag zijn wie je bent
 - De ander benaderen zonder voorwaarden en waardeoordelen
 - Je bewust zijn van je eigen waarden en normen
2. **Verantwoordelijk zijn voor de ander**
 - De verantwoordelijkheid laten bij de persoon om wie het gaat
 - De verantwoordelijkheid voor de ander nemen als hij of zij niet in staat is eigen verantwoordelijkheid te nemen
 - Weten welke verantwoordelijkheden horen bij elke rol en positie
3. **Je in de ander verplaatsen**
 - Aandacht hebben voor de ander
 - Je afvragen waarom iemand zo doet (zoeken naar de betekenis van gedrag)
 - De rol en positie van elkaar erkennen
 - Waardering hebben voor elkaar
4. **Kritisch samenwerken met de ander**
 - Verbinding zoeken met elkaar
 - Opbouwend zijn
 - Feedback (terugkoppeling) geven en ontvangen vanuit je eigen rol
 - Gebruik maken van elkaars talenten en kwaliteiten

Visie

Een visie is de manier waarop je naar iets kijkt, een oordeel of mening over iets vormt. Gespreksonderwerp 5

5. **Een gezamenlijke visie hebben op drie niveaus:**
 - Cliëntniveau; de inhoud van de zorg, de ondersteuning en de wijze van ondersteuning
 - Locatieniveau; de visie van de Hartekamp Groep en de toepassing op de locatie
 - Organisatieniveau; de uitwerking van de visie op cliëntniveau en locatieniveau.

Communicatie

Communicatie is het uitwisselen van informatie, een boodschap tussen afzender en ontvanger. De gespreksonderwerpen van het thema communicatie beïnvloeden het gedrag en zijn daarmee het vliegwiel voor een goede samenwerking.

Gespreksonderwerp 6 - 9

6. Informatie delen en geven

- Een gesprek willen voeren
- Uitleg geven
- De taal van de cliënt en verwant spreken
- Aangeven wat je wilt
- Successen delen en complimenten geven

7. Van inspraak naar samenspraak

- Gezamenlijk beslissingen nemen
- Overleg zoeken
- Samen brainstormen en evalueren
- Praten met de cliënt en niet over de cliënt

8. Toegankelijk zijn

- Benaderbaar zijn, aanspreekbaar zijn
- Je open stellen en de ander serieus nemen
- Tijd nemen voor de ander
- Bereikbaar, aanwezig en zichtbaar zijn

9. In contact zijn

- Met elkaar in verbinding zijn
- Elkaar ontmoeten
- Contact afstemmen op situatie en behoefte
- Afspraken maken over vorm en hoeveelheid contact
- In contact blijven

Vertrouwen

Het centrale thema vertrouwen gaat over het geloof in iemands goede trouw en eerlijkheid.

Gespreksonderwerpen 10 en 11

10. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt

- Afspraken nakomen
- Duidelijk zijn
- Eerlijk zijn

11. Verantwoordelijkheid geven en nemen

- Lef en durf hebben
- Vragen als iets moeilijk is
- Fouten maken mag en er dan van leren
- Stevig staan in eigen kracht
- Je kwetsbaar opstellen
- Uitgaan van positieve uitkomst

Veiligheid

Veiligheid gaat over bedreigingen ten aanzien van een persoon, ding, organisatie of land. Bij fysieke veiligheid gaat het over de basale basisbehoeften, eten en drinken, een dak boven je hoofd en lichamelijke veiligheid.

Sociale veiligheid gaat over je veilig voelen. In een groep, op je woning, op je werk, met medebewoners, begeleiders of teamleiders. Veiligheid is ook het signaleren en voorkomen van grensoverschrijdend gedrag.

Gespreksonderwerpen 12 en 13

12. Ruimte bieden en grenzen stellen

- Durven loslaten
- Probeerruimte, experimenteerruimte geven
- Grenzen durven stellen

13. Vrijheidsmogelijkheden, tenzij...

- Er sprake is van gevaar en er echt geen andere mogelijkheden zijn
- Er onveiligheid optreedt in relaties

(bron: kansplus i.s.m. 's Heeren Loo en Vraagraak)