

STAPPEN IN HET ONDERSTEUNINGS PROCES

6

Thuiscompagnie probeert stap voor stap met de gezinnen aan de slag te gaan. Dit hoofdstuk geeft je een overzicht van de verschillende fases in het ondersteuningsproces en de taken die de verzorgende en haar ondersteuningsfiguur daarin opnemen. Soms lopen deze fases in elkaar over, soms wordt eens een stap terug gezet.



1. INLEIDING

In hoofdstuk 5 hebben we uitgelegd wat de functie van de coach en de verzorgende is in de aanpak van Thuiscompagnie. Hoe de coach en de verzorgende dit concreet invullen en welke ondersteuningsvormen daarbij ingezet kunnen worden, kan je lezen in hoofdstuk 8.

Ook in dit hoofdstuk gaan we in op deze taken, maar we belichten dit nu vanuit de specifieke kenmerken van de hulpverleningsfase. We integreren hier ook het perspectief van het gezin.

In Thuiscompagnie onderscheiden we vijf fases:

- Aanmeldingfase
- Intakefase
- Startfase
- Groeifase
- Afbouwfase

Elke fase heeft een eigen dynamiek. Dit betekent dat de coach en de verzorgende verschillende taken opnemen, afhankelijk van de fase waarin de hulp in het gezin zich bevindt.

Deze fases zijn niet strikt afgebakend. Ze lopen soms in elkaar over. Soms moet je een stap terug zetten naar een vorige fase om daarna weer verder te kunnen gaan. Het is geen lineair proces. Dit heeft te maken met de context van het gezin die kan wijzigen. Bijvoorbeeld: als één van de ouders het werk verliest, en weer hele dagen thuis is, dan moet het gezin een nieuw evenwicht vinden. Dit heeft invloed op het werk van de verzorgende.

Bij het schrijven van dit hoofdstuk hadden we in hoofdzaak de personen die het ondersteunings-traject opvolgen voor ogen: de coach of de verantwoordelijke van de dienst. De aandachtspunten en voorbeelden van aanpak kunnen echter ook andere betrokkenen uit het werkveld aanspreken en van dienst zijn.

We geven eerst een schematisch overzicht. Vervolgens gaan we op elke fase dieper in.

AANMELDING- EN INTAKEFASE

AANMELDING:

- Contact met aanmelder
- Toeleidingsformulier

EERSTE CONTACT:

- Introductie coach in gezin
- Informatie geven over en toegankelijk maken van Thuiscompagnie
- Zicht krijgen op de leefwereld van de cliënt
- Krachtgericht werken

VERHELDERING VAN DE HULPVRAAG:

- Verwachtingen cliënt?
- Wat is vooruitgang vanuit het perspectief van de cliënt?
- Mogelijke hulpbronnen?
- Mogelijke obstakels?
- Startmotivatie?

SELECTIE VAN HET GEZIN:

- Past het gezin in het project? (kwetsbaarheden, juiste hulpvraag, motivatie, leermogelijkheden enz.)
- Eventueel verwijzen

PRAKTISCHE AFSPRAKEN:

- Afspraken rond timing en concreet verloop van hulp
- Afhandelen administratieve en financiële aspecten
- Werken aan randvoorwaarden voor hulp (breekpunten m.b.t. veiligheid, sterk vervuilde situaties)

STARTFASE

INSTALLEREN VAN DE HULP

- Vertrouwen winnen
- Mandaat verkrijgen om te mogen helpen
- Opbouwen van een werkrelatie

INVOEGEN

- Aansluiten bij de thema's van de cliënt
- Aansluiten bij het tempo van de cliënt
- Aansluiten bij de leefwereld van de cliënt

Basis leggen om verbindend en versterkend te werken, door samen dingen te doen.

Werken aan rust en stabiliteit.

GROEIFASE

INVOEGEN EN TOEVOEGEN

- Aansluiten bij de thema's van de cliënt
- Aansluiten bij het tempo van de cliënt
- Aansluiten bij de leefwereld van de cliënt

WERKEN AAN VERANDERING:

- Werkdoelen stellen
- Aanleren van nieuwe vaardigheden
- Versterken wat al lukt
- Wegwerken van belemmerende omstandigheden

Bieden van praktische en psychosociale en (ped)agogische ondersteuning.

Omgaan met dagdagelijkse beslommingen en onverwachte (crisis)situaties.

Omgaan met herhal in oude patronen.

EVALUEREN EN BIJSTUREN:

- van de doelen (inhoud)
- van het proces (samenwerkingsrelatie)

Blijven afstemmen met cliënt en andere hulpverleners.

AFBOUWFASE

ZORGVULDIG AFRONDEN:

- Op initiatief van cliënt of van de dienst?
- Stilstaan bij de reden van afbouw (Is doel bereikt? Andere reden?)
- Geleidelijk afbouwen of stoppen op korte termijn?

Maak kwetsbaarheden bespreekbaar op een positieve manier. Durf vragen stellen naar de toekomst vanuit verwondering.

- Erken wat er goed gaat
- Sociaal Netwerk (Wie?)
- Relationele Dynamiek (Luisterend Oor, advies?)
- Praktisch werk (Hoe, wie?)
- Angst om terug te vallen?

Ruimte voor nazorg?

Ruimte om terug hulp te vragen als er terug behoefte is.

2. AANMELDINGFASE

UITGANGSPUNTEN VAN DE AANMELDING

Vóór er met de effectieve intake wordt gestart, is er een aanmeldingfase. Dit is een 'bufferfase' waarin het contact tussen coach en gezin beperkt is.

Kwetsbare gezinnen krijgen regelmatig hulpverleners over de vloer. Velen kennen dit al vanuit hun 'gezin van herkomst'. Hun ervaring met hulpverlening is niet altijd positief. Om bijkomende druk op het gezin te vermijden, stelt de coach zich in deze fase eerder terughoudend op. De communicatie verloopt dan via een vertrouwenspersoon van het gezin. Uiteraard is dit een kwestie van maatwerk. Indien het gezin zelf vragende partij is om met de coach te spreken, dan kan je hier wel op ingaan.

Meestal gebeurt de aanmelding door een brugfiguur uit de omgeving van het gezin. Dit kan een hulpverlener zijn of iemand die betrokken is bij de situatie. Het is eerder zeldzaam dat een gezin zichzelf aanmeldt. Wanneer dit toch het geval is, dan kan dit al een indicatie zijn van de zelfredzaamheid (kracht) die in het gezin aanwezig is.

Eén van de belangrijkste uitgangspunten van Thuiscompagnie is de motivatie van het gezin. Ook al is die motivatie soms klein, uiteindelijk starten we alleen met de hulp als het gezin zelf toestaat dat er een verzorgende in huis komt. Doordat je als coach in deze fase op de achtergrond blijft, creëer je tijd en ruimte voor het gezin om na te denken over wat ze graag willen. Ze krijgen ook de kans om 'neen' te zeggen, zonder hun gezicht te verliezen of zonder dat hier akelige gevolgen aan verbonden zijn. Zo behoudt het gezin – van bij het begin – de controle over de situatie. Dat werkt empowerend. Daarmee leg je ook het fundament voor een vertrouwensrelatie en het veranderingsproces. In hoofdstuk 7 geven we je aan de hand van de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente meer informatie over motivatie en hoe je daarmee aan de slag kan gaan.

DE TAAK VAN DE COACH IN DE AANMELDINGFASE

De taak van de coach in deze fase is:

- informatie geven aan de aanmelder over de werking van Thuiscompagnie,
- informatie verzamelen om een eerste zicht te krijgen op de hulpvraag (anamnese),
- bepalen of het gezin opgenomen kan worden in het kader van Thuiscompagnie,
- de mogelijkheden van de dienst onderzoeken om de hulp op te starten,
- opvolgen van de hulpvraag tot aan de intakefase.

INFORMATIE GEVEN EN VERZAMELEN

Meestal zal de aanmelder spontaan vertellen waarom het gezin baat zou kunnen hebben bij het inschakelen van Thuiscompagnie. De coach bespreekt een aantal thema's met de aanmelder.

Wat is de aanleiding voor de aanmelding?

Deze bespreking geeft informatie over de context waarin de hulpverlening tot stand komt. Hoewel we ervan uit gaan dat de vraag van het gezin primeert, merken we - in de beginfase - dat de hulpvraag soms sterker leeft bij de hulpverlener dan bij het gezin. Het kan ook een respons zijn op

concrete omstandigheden waarmee het gezin geconfronteerd wordt. Voorbeelden zijn:

- Is de hulpvraag een reactie op een crisissituatie in het gezin?
- Is er een andere (tijdelijke) vorm van hulpverlening gestopt en wordt er gezocht naar een manier om het gezin verder te ondersteunen?
- Is er eigenlijk een andere vorm van hulpverlening nodig en wordt de ondersteuning van Thuiscompagnie gevraagd om de wachtlijstperiode te overbruggen?
- Is de hulpverlening/omgeving bezorgd over het welzijn van de kinderen en is de inschakeling van Thuiscompagnie een manier om het leefklimaat van de kinderen te verbeteren?
- Is de hulpverlener het gezin al een tijdje aan het voorbereiden op hulp in huis, en is het gezin nu klaar om de stap te zetten?
- ...



Dit kunnen allemaal geldige vertrekpunten zijn, op voorwaarde dat ook het gezin hier (deels) mee instemt. We starten dan met het stuk waarover er overeenstemming is.

Wat is de relatie tussen de aanmelder en het gezin?

In het eerste gesprek met de aanmelder kun je peilen naar de aard van de relatie tussen de aanmelder en het gezin. Is er bijvoorbeeld al dan niet sprake van een vertrouwensrelatie? Om de mogelijke inschakeling van Thuiscompagnie bespreekbaar te maken, vinden we het belangrijk dat dit gebeurt in een sfeer waarin het gezin zich veilig voelt. Maatschappelijk kwetsbare gezinnen worden, wanneer ze niet willen ingaan op een hulpverleningsaanbod, regelmatig geconfronteerd met negatieve gevolgen. Verlies van inkomen, plaatsing van de kinderen, uithuiszetting enz. zijn daar voorbeelden van.

Door de positie van de aanmelder, kan het gezin zich genoodzaakt voelen om 'ja' te zeggen tegen Thuiscompagnie, terwijl ze eigenlijk niet gemotiveerd zijn. Er ontstaat dan een verkapte vorm van vrijwilligheid. Dit is niet de motivatie waar we naar op zoek zijn. Als de hulpverlening in deze omstandigheden toch van start gaat, dan is de kans groot dat dit mislukt. Het gezin zal op allerlei manieren weerstand vertonen. Dit kan een bestaande negatieve dynamiek bekrachtigen, zowel voor het gezin ('we worden niet geholpen') als voor de hulpverlening ('het gezin wil niet meewerken'). En dit willen we vermijden.

Wanneer de aanmelder niet de positie heeft van vertrouwensfiguur, dan ga je samen op zoek naar een persoon die deze rol wel kan vervullen.

Welke elementen van kwetsbaarheid en kracht zijn er aanwezig in het gezin?

De methodiek van Thuiscompagnie richt zich in de eerste plaats op gezinnen die door een langdurige opeenstapeling van uiteenlopende problemen (bv. financieel, huisvesting, opvoeding, gezondheid, ...) in een negatieve spiraal geraakt zijn, waar een gezin op eigen kracht niet meer uit geraakt.

In het gesprek met de aanmelder kan je doorvragen naar de verschillende vormen van kwetsbaarheid die in het gezin aanwezig kunnen zijn:

- **maatschappelijke kwetsbaarheid:** inkomen, onderwijs, arbeid, huisvesting, gezondheid enz.
- **relationele kwetsbaarheid:** instellingsverleden, (gebrek aan) sociaal netwerk, instabiel of problematisch gezinsleven enz.
- **persoonlijke kwetsbaarheid:** onzeker zelfbeeld, (gebrek aan) draagkracht, zelfredzaamheid, zelfstandigheid, enz.

Diezelfde elementen kunnen ook als beschermende factoren aanwezig zijn in het gezin. Wanneer de ouders bijvoorbeeld een stabiele relatie hebben, wanneer één van de ouders een vaste job

heeft, wanneer er een ondersteunend netwerk aanwezig is, ... dan zijn dit krachten die het gezin kan aanboren om met moeilijke situaties om te gaan.

Wat is de vraag aan Thuiscompagnie?

Voor de coach is het belangrijk om te onderscheiden wat de vraag is van het gezin, wat de vraag is van de hulpverlener(s), en wat de (eventuele) vraag is van de omgeving van het gezin. Hieruit kan je opmaken in welke mate de vraag aan Thuiscompagnie al doorgesproken is met het gezin. Als dit nog niet zo duidelijk is, dan kan je de aanmelder (of de vertrouwenspersoon van het gezin) helpen om dit gesprek met het gezin aan te gaan. Hij kan hiervoor het toelidingsformulier gebruiken dat terug te vinden is in het hoofdstuk 9. Dit formulier is zo opgesteld, dat het de krachtgerichte kijk op het gezin bevordert, door zowel te vragen naar de gebieden waarop het voor het gezin nog goed loopt, als naar de aspecten waarin ze begeleid willen worden. Spreek met de aanmelder ook over wat hij kan verwachten als er een verzorgende wordt ingezet. Maak duidelijk dat hij geen spectaculaire vooruitgang moet verwachten, want dan zou de teleurstelling groot kunnen worden.

Hoe is het gezin samengesteld?

Hoewel het versterkend en verbindend werken in elke hulpverleningssituatie interessant kan zijn, richt de methodiek van Thuiscompagnie zich specifiek naar gezinnen met minderjarige kinderen. Via de ondersteuning van de ouders willen we de toekomst van de kinderen een positieve impuls geven.

Door zicht te krijgen op de gezinssituatie, krijg je ook al een eerste zicht op het netwerk van het gezin. De nood bij een alleenstaande moeder met een heel beperkt netwerk, kan bijvoorbeeld heel anders zijn dan bij een (soms complex) nieuw samengesteld gezin.

Zijn er contra-indicaties?

De coach zal steeds nagaan of de hulp die gevraagd wordt, past binnen het functieprofiel van een verzorgende. Bijvoorbeeld:

- Een verzorgende is geen pedagoog. Als de nadruk van de hulpvraag ligt op het aanleren van pedagogische vaardigheden aan de ouders, dan moet er verwezen worden naar andere vormen van hulpverlening. Een verzorgende werkt wel aan stressreductie, zodat de opvoedkundige vaardigheden die al aanwezig zijn weer een kans krijgen. Door haar aanwezigheid in het gezin kan ze ook ander gedrag 'modellen', zodat het gezin nieuwe mogelijkheden ziet om met hun kinderen om te gaan. Ze kan een aantal eenvoudige tips meegeven. En ook de kinderen kunnen bij haar terecht met hun verhaal. Wanneer een andere hulpverlener een pedagogische strategie in het gezin introduceert, dan kan de verzorgende dit mee ondersteunen.
- Een verzorgende doet geen budgetbeheer. Ze denkt wel samen met het gezin na over de besteding van het huishoudbudget bij de opmaak van het boodschappenlijstje, of tijdens het winkelen. Ze helpt het gezin bij de opvolging van briefwisseling en facturen die betaald moeten worden. Ze kan het gezin bijstaan in de contacten met diensten, wanneer het gezin informatie nodig heeft of een regeling moet treffen.
- Een verzorgende is geen psychiatrisch verpleegkundige. Wanneer de klemtoon ligt op de begeleiding bij een complexe psychiatrische stoornis, dan is er aangepaste zorg nodig. Maar de aanwezigheid van een psychiatrisch probleem is niet automatisch een reden om de hulpvraag af te wijzen. Juist deze maatschappelijk kwetsbare gezinnen zijn ook gevoelig

Het is geweest dat mijn dochter constant mijn aandacht wou en dat de verzorgende zei: 'Ja, ik zal wel efkes'. En dan ziet ge hoe ze dat doet. Zo ja, ik ga dat de volgende keer zo eens proberen. (moeder Carla)

De verzorgende geeft me ook tips met de inkopen... In het begin kocht ik altijd merken. Gisteren waren we in de Aldi. Daar heb ik dan poetsmiddel voor 99 cent ... Dat is toch nog goedkoper ... Ik word heel goed gesteund. (moeder Jessy)

voor allerlei psychische aandoeningen zoals bijvoorbeeld depressie of verslaving. Andere stoornissen die in de gezinnen van Thuiscompagnie regelmatig voorkomen zijn autisme en ADHD (zowel bij ouders als bij kinderen). Thuiscompagnie ondersteunt ook ouders met een mentale beperking. Het is belangrijk om een genuanceerd beeld te krijgen. De mogelijkheden, de beperkingen en de veiligheid van de verzorgende en de coach zijn doorslaggevend bij de beslissing om Thuiscompagnie op te starten.

De verzorgende van Thuiscompagnie zei ook 'ik kan u daar [met depressie] nu niet specifiek bij helpen, maar ge moogt wel over uw problemen vertellen'. Dat zijn geen dokters, maar ze kunnen er mee omgaan. Ze worden niet kwaad en zenuwachtig en lastig. ... Hier is dat meer helpen met, ja, ik heb een lichte vorm van autisme, hoe moet ge daar mee omgaan? Heel het huishouden en die kleine, hoe moet ik omgaan met het huishouden en die kleine. (moeder Kimberly)

OPVOLGING VAN DE AANVRAAG

Na het eerste gesprek met de coach gaat de aanmelder/vertrouwenspersoon met de verkregen informatie en het toeleidingsformulier terug in dialoog met het gezin. Als het gezin akkoord gaat, dan bezorgt hij het ingevulde formulier terug aan de coach. Meestal volgt er dan een nieuw contact, dat kan leiden naar een intakegesprek. We volgen hierin het tempo van het gezin.

Wat als de aanmelder niets meer laat horen?

Soms laat de aanmelder, na het eerste contact, niets meer van zich horen. Misschien ervaart het gezin te veel drempels of misschien ziet het gezin de ondersteuning door Thuiscompagnie wel zitten, maar kan of wil de aanmelder er verder geen tijd in steken. De coach kan dan na een tijd zelf terug contact opnemen met de aanmelder.

Bied aan om samen met de aanmelder na te gaan welke drempels er zijn om niet op het aanbod van Thuiscompagnie in te gaan. Misschien kan je samen met de aanmelder naar het gezin gaan om de werking uit te leggen. Dit vraagt dat de aanmelder daarna ook bereid is om het proces met de cliënt verder te gaan.

Als de aanmelder er verder geen tijd in wil of kan steken, dan zal je zelf naar een andere hulpverlener moeten zoeken die bereid is op weg te gaan met het gezin. Dat wil zeggen dat die persoon, samen met het gezin, kan uitzoeken of Thuiscompagnie iets is dat hen zou kunnen helpen. Je kunt dat ook zelf opnemen als je daar de tijd en de ruimte voor hebt.

KAN HET GEZIN OPGENOMEN WORDEN IN HET KADER VAN THUISCOMPAGNIE?

Om al deze informatie te ordenen, kan de coach gebruik maken van twee hulpmiddelen: het toeleidingsformulier (ingevuld door de aanmelder/vertrouwensfiguur) geeft zicht op de inhoudelijke hulpvraag, en het formulier voor doelgroepafbakening geeft zicht op de zorgzwaarte (zie hoofdstuk 9).

Op basis van deze anamnese beoordeelt de coach een eerste keer:

- of het gaat om een maatschappelijk kwetsbaar gezin,
- of de vraag goed is doorgesproken met het gezin,
- of de vraag door de inzet van Thuiscompagnie beantwoord kan worden.

Als het antwoord op die drie vragen positief is, dan wordt het gezin opgenomen in Thuiscompagnie en kan er een eerste contact volgen tussen de coach en het gezin. Je geeft aan de aanmelder informatie over het verdere verloop van de procedure, zodat hij weet wat er met de aanmelding gaat gebeuren.

Als Thuiscompagnie niet de meest gepaste dienstverlening is om op die vraag in te gaan, dan vertel je dat meteen en help je de aanmelder naar alternatieven zoeken. Dat voorkomt overbodig werk en teleurstelling.

KAN DE ORGANISATIE DE HULP STARTEN?

Als het gezin opgenomen kan worden in Thuiscompagnie, dan bespreek je de aanmelding op het team of met de sectorverantwoordelijke(n). Hebben we een verzorgende die in dit gezin zinvol ingezet kan worden? Indien positief, dan ga je een eerste keer op bezoek bij het gezin. Dat is de start van de intake. Indien er op relatief korte termijn geen verzorgende beschikbaar is, neem dan terug contact op met de aanmelder.

De snelheid waarmee de hulp gestart wordt, is niet alleen afhankelijk van de dienst. Voor sommige gezinnen kan het goed zijn om niet meteen na een aanmelding met gezinszorg te starten. Er mag gerust wat tijd overheen gaan. Op die manier raken de gezinsleden vertrouwd met het idee dat er een verzorgende gaat komen, en kan hun motivatie groeien. In deze periode blijft de coach regelmatig contact houden met het gezin en wordt er ondertussen gewerkt aan het scheppen van de juiste randvoorwaarden. Bijvoorbeeld: motivatie, veiligheid, financiële mogelijkheden enz.

Maar soms is een gezin al van bij de aanmelding erg gemotiveerd om aan de slag te gaan. Het is dan belangrijk om van dit momentum gebruik te maken om de hulp te starten. We merken dat deze motivatie ook weer kan verdwijnen als het gezin te lang moet wachten op een verzorgende. Er is dan een reële kans dat het gezin weer afhaakt.

Ik was superblij. Ah eindelijk een hulp. Dan geraak ik hier toch ook vooruit. Ja, ik was super superblij. (moeder Wendy)

Ik heb er zelf naar gevraagd. Ik had er eerst uitleg over gekregen en ze zeiden 'denkt erover na'. Ik heb mijn eigen daar direct voor open gesteld, ik zei 'Ik moet aan mijn eigen en aan mijn kinderen denken.' (moeder Femke)

CIJFERS Voor 15 % van de gezinnen die werden aangemeld in de periode januari 2011 – december 2013, werd geen traject in Thuiscompagnie opgestart. Een beperkte bloemlezing van geregistreerde redenen illustreert in welke complexe situaties gezinnen kunnen zitten.

het gezin ziet af van de aanvraag

- wegens plaatsing van de kinderen heeft het gezin de interesse verloren
- moeder is ondertussen opgenomen in psychiatrisch ziekenhuis
- partners waren het onderling niet eens over het inzetten van de hulp (2 keer)
- vader heeft werk verloren, hulp in huishouden is nu niet nodig omdat hij nu kan helpen
- het gezin is verhuisd (3 keer)
- het gezin is uit het land gezet
- het gezin is uit huis gezet (2 keer)
- het gezin wil niet meer (7 keer)
- het gezin wil een oplossing zoeken binnen het eigen netwerk
- het gezin zit in een crisissituatie en staat op het moment niet meer open voor Thuiscompagnie
- het kost te veel
- gezin krijgt ondertussen kraamzorg via andere dienst

de hulpvraag kan niet worden opgelost door de inzet van Thuiscompagnie

- er is geen vraag naar leren (4 keer)
- de moeder is zwaar ziek en kan niet meedoen – reguliere gezinszorg is beter aangewezen (2)
- gezin vraagt uitsluitend poets hulp; dat kan worden opgenomen door de zus van mama
- willen reguliere poetsdienst; geen tijd om zelf huishouden te doen omwille van ziekte kind.
- heel weinig groei mogelijk, eerder gewone poetsdienst nodig
- nood aan meer gespecialiseerde hulp omwille van borderline

er kan geen intakegesprek plaats vinden

- na het geven van het toelidingsformulier laat aanmelder het afweten (2 keer).
- de coach krijgt na herhaaldelijke pogingen, geen intake met het gezin geregeld (2 keer)
- hulp geannuleerd door spilfiguur; was achteraf bekeken niet echt meer nodig
- het gezin woont niet in het werkgebied en wordt doorverwezen naar andere dienst

3. INTAKEFASE

UITGANGSPUNTEN VAN DE INTAKEFASE

Het belangrijkste van de intakefase is het leggen van de basis voor een vertrouwensrelatie. Hoe je het in deze fase aanpakt, is bepalend voor de latere mogelijkheden om een betekenisvolle relatie met de gezinsleden aan te gaan. Net zoals bij elke nieuwe ontmoeting hangt er veel af van die 'eerste indruk'. Vergeet dus niet dat in deze fase het verzamelen van informatie ondergeschikt is aan het opbouwen van een relatie. Neem de tijd om een band te laten groeien. Dat betekent dat je soms een verzorgende kan laten starten zonder dat je een antwoord hebt op alle vragen.

Dit maakt dat de intake voor Thuiscompagnie anders verloopt dan een 'gewone' intake. De thema's uit het toeleidingsformulier bieden je al wat basisinformatie. De intake maakt ook de kwetsbaarheid en de krachten binnen het gezin duidelijker. De intake leert je welke praktische zaken er zullen moeten worden opgenomen, en tegelijk zoek je uit waarom het gezin er niet in slaagt om die taken zelf te doen.

Tijdens de intake kijk je dus breder dan enkel de praktische problemen waarvoor de hulp wordt gevraagd. De intake is immers een eerste stap naar verbinding. Soms vertellen mensen graag (een deel van) hun levensverhaal. Dat helpt je om inzicht te krijgen in hun situatie en waarom ze er zo moeilijk toe komen om daar iets aan te veranderen. De buitenwereld interpreteert dit vaak als 'niet willen'. In veel gevallen gaat het ook om 'niet kunnen', zoals: het niet geleerd hebben, er niet de middelen voor hebben, niet meer weten hoe eraan te beginnen, overspoeld zijn door de vele problemen die elkaar versterken enz. Door hiernaar te luisteren krijg je – vaak tussen de regels door - ook een idee van waar de motivatie van het gezin in kan zitten. Dit helpt om de hulp meer op de maat van het gezin af te stemmen. Natuurlijk beluister je dit met respect voor de grenzen van het gezin. Je moet tijdens de intake niet in hun verleden en kwetsuren spitten.

Tijdens de intake legt de coach ook de basis voor het verbindend en versterkend werken. Zonder afbreuk te doen aan de ernst van hun situatie, is er ook steeds aandacht voor de krachten en hulpbronnen van het gezin, voor hun mogelijkheden, hun inzet, en de wijze waarop ze weten te overleven in een precaire situatie. Als coach heb je al van in de intakefase aandacht voor mogelijke leefwereldbotsingen, zodat je de verzorgende hierop kan voorbereiden, of samen kan zoeken naar verschillende manieren om hier mee om te gaan.

Tijdens de intake zal de coach vooral invoegen en erkenning geven aan het verhaal van het gezin. Je staat stil bij de betekenis die het gezin zelf geeft aan hun situatie, en wat het voor hen betekent om (alweer) een hulpverlener over de vloer te krijgen. Je stelt mensen op hun gemak. Je moet niet alles checken. De situatie van het gezin wordt wel duidelijker met de tijd, en dan wordt vanzelf duidelijker wat de opdracht van de verzorgende in dat gezin juist gaat zijn. Ook dat is een wezelijk verschil met een 'gewone' intake.



DE TAAK VAN DE COACH IN DE INTAKEFASE

Tijdens het intakegesprek wordt de informatie uit de aanmeldingfase getoetst bij het gezin. Er worden ook nieuwe gegevens verzameld, informatie gegeven over de werkwijze van de dienst, wederzijdse verwachtingen besproken en er worden een aantal afspraken gemaakt. Er wordt dus heel veel uitgewisseld, uitgelegd en afgesproken. Voor het gezin kan dit overweldigend zijn. Om overbelasting te vermijden, werkt het beter wanneer de intake over een aantal gesprekken gespreid wordt. Dat neemt meer tijd in beslag, maar het geeft aan het gezin ook de tijd om even na te denken. Hiermee vergroot de kans dat ze de hulp zullen toelaten. Je kunt dan tijdens een volgend gesprek ook nog eens checken of zij en jij alles goed begrepen hebben. Uiteraard moet je niet te veel tijd tussen die gesprekken laten.

De taak van de coach in de intakefase is:

- jezelf als coach in het gezin introduceren,
- drempels verkleinen die het gezin kunnen tegenhouden om op het aanbod Thuiscompagnie in te gaan,
- zicht krijgen op de leefwereld van het gezin,
- verhelderen van de hulpvraag,
- randvoorwaarden creëren die de hulpverlening mogelijk maken,
- opmaken van een administratief dossier,
- praktische afspraken maken over de hulpverlening.

VOORBEREIDING VAN HET INTAKEGESPREK

Als de aanmelder met het gezin over Thuiscompagnie gesproken heeft en het gezin akkoord is dat er iemand van Thuiscompagnie langs komt, dan kan de coach aan de aanmelder vragen om de afspraak voor de intake te maken. Tijdens de aanmeldingfase heeft de vertrouwenspersoon of aanmelder Thuiscompagnie al geïntroduceerd in het gezin. Het intakegesprek bouwt hierop verder. De omstandigheden waarin dit gesprek plaatsvindt zijn minstens even belangrijk als de inhoud van het gesprek. De coach en de aanmelder (wanneer die aanwezig is) moeten een sfeer creëren waarin het gezin zich veilig kan voelen.

WIE IS ER AANWEZIG TIJDENS HET INTAKEGESPREK?

Overleg vooraf met de aanmelder of hij je kan voorstellen aan het gezin. Hij kan hen van tevoren vragen of ze graag willen dat er een vertrouwenspersoon aanwezig is tijdens het gesprek. Dit kan de aanmelder zelf zijn, of iemand uit hun omgeving door wie ze zich gesteund voelen (bv. een familielid, een goede buur, een kennis enz.). Deze persoon kan mee luisteren naar de uitleg die je geeft, en kan de vragen van het gezin helpen verwoorden als ze dat zelf moeilijk vinden. Zo is het bezoek voor hen minder bedreigend.

Als er een persoon van buiten het gezin aanwezig is, houd er dan rekening mee dat je geen vertrouwelijke thema's aansnijdt, tenzij het gezin dit zelf doet. Bijvoorbeeld: een buur kan een sterke steun zijn bij het oplossen van praktische problemen, maar is daarom niet op de hoogte van de financiële situatie van het gezin, van het gerechtelijk verleden of van de psychiatrische diagnose van een gezinslid. Blijf dus alert.

Probeer het huisbezoek te plannen als alle volwassenen in het gezin aanwezig zijn. Want het is niet omdat de vraag naar Thuiscompagnie gesteld wordt vanuit 'het gezin', dat alle gezinsleden op dezelfde lijn staan. Het kan gebeuren dat één van beide partners wel verandering wil, en

De kinderen, die vonden dat wel fijn. ... mijn man die heeft niet graag vreemden in huis. Die is heel wantrouwig, die moet eerst de mensen zo eens leren kennen. Dat is meer een afwachtende. Die wou dat eigenlijk niet. ... Als de verzorgende hier de eerste keer was, dan was mijne man ook thuis en dat klikte enorm. ... Ja, hij staat er nu heel anders tegenover. Ja, hij ziet ook dat er hulp is, dat ik er niet alleen voor sta, dat er ook meer dingen gedaan worden. (moeder Wendy)

dat de andere daar (nog) niet voor open staat. In een gezin waar meerdere generaties samenwonen, kan er een groot verschil zijn in de manier waarop gezinsleden kijken naar de 'bemoeienissen' van een verzorgende. Door met iedereen hierover in dialoog te gaan, kunnen deze verschillen aan bod komen. Wanneer de gezinsleden het niet eens geraken, zou het kunnen dat de aanmelder eerst met hen moet onderhandelen om ervoor te zorgen dat het intakegesprek kan doorgaan. Ook dit vraagt tijd.

Gho, de kinderen, die vonden dat een indringer in huis. Ja, die krijgen dus, die voelen wel goed aan dat de mama meer leiderschap begon te krijgen. Dat is natuurlijk moeilijker bij de oudere. (moeder Lelie)

Als er oudere kinderen zijn in het gezin, probeer hen dan ook te horen. Onderschat nooit de invloed die zij kunnen hebben - zowel in positieve als in negatieve zin - wanneer ouders beslissen om al dan niet een verzorgende toe te laten in het gezin. In sommige gezinnen nemen kinderen al vanaf jonge leeftijd taken op in huishouden of in de zorg voor broertjes en zusjes. Het is belangrijk dat zij gezien worden in hun inzet, en dat ze erkenning en respect krijgen voor wat ze doen in het gezin (ook al is de rol die ze opnemen volgens de huidige pedagogische normen niet zo gezond). Als je meerdere keren op huisbezoek gaat is de kans ook groter dat je iedereen van het gezin kan spreken.

In het begin, ja dat is dan zo raar als er dan iemand komt van ja, die komt dan kuisen. Want daarvoor deed mama dat allemaal zelf en zo. En toen we die zagen, die zag er dan wel keitof uit. Alleen was dat in het begin wat raar, want dan moesten we nog wennen aan haar. ... Nu, ja, nu moeten wij niet meer zo veel helpen en zo. Ja want wij helpen mama. Nu dat de verzorgende hier een keer komt in de week, dan is dat toch wel, ja, zo leuker dan ja. ... Meestal als we van school komen dan helpen we ons mama met zo wat dingen en dan doen we ons huiswerk en zo. Nu is dat eigenlijk wat verminderd. Ja, ik vind dat eigenlijk wel goed. Want nu heb ik meer tijd voor mijn huiswerk. Ik ben heel slecht in wiskunde, en dan heb ik nu meer tijd om te studeren. (jongere Xena)

WAAR GEBEURT DE INTAKE?

De intake gebeurt het liefst in het huis waar het gezin woont. Het is immers daar dat de verzorgende zal werken. Het is ook de plek waar het gezin zich het meest 'baas' voelt, het is hun eigen terrein.

Maar een gezin dat sociale uitsluiting aan den lijve ervaart, is zich er meestal van bewust dat zij 'anders' zijn dan de anderen. Zij zijn al veel onbegrip en afkeuring tegengekomen over hun levenswijze. In die omstandigheden kan het erg ingrijpend zijn om een vreemde in huis te laten. Dit kan angst oproepen: 'Wat gaat die allemaal zien en wat gaat die denken over mij? Wat verwachten ze nu weer van mij? Wat ga ik nu weer moeten doen? Gaan die mij nu ook veroordelen?' Al die hulpverleners en al die vragen maken mensen soms erg zenuwachtig. Hulpverlening wordt dan een bron van stress.

Als de schaamte in het gezin te groot is, en ze zijn er nog niet aan toe om iemand in hun huis toe te laten, dan ga je best op zoek naar een alternatief. Je kan hen misschien eerst uitnodigen op je bureau of op een dienst waarmee ze vertrouwd zijn (bv. OCMW, wijkcentrum in de buurt). In de keuze van de locatie vertrek je steeds vanuit wat er voor het gezin haalbaar is (maatwerk). Zo respecteer je hun grenzen en kan je toch uitleggen wat Thuiscompagnie inhoudt. De aanmelder weet wel wat de beste strategie is.



INTERNE AFSTEMMING OVER DE HULP

Wanneer je op intake gaat, moet je ook al een idee hebben van de praktische mogelijkheden om de hulp op te starten. In de aanmeldingfase heb je de gezinssituatie en de hulpvraag al een eerste keer besproken op het team, om te beoordelen of het gezin opgenomen kan worden in de werking van Thuiscompagnie. Voor je op intake gaat stem je opnieuw af met de dienst in functie van de concrete marges om de hulp te starten. Bespreek met je dienst wat mogelijk is op het vlak van de frequentie van de hulp, de termijn waarbinnen de hulp gestart kan worden, de mogelijkheden om flexibel te werken enz. Het gezin gaat hier zeker naar vragen.

Zorg voor een goede interne communicatie. Bespreek vooraf hoe je de verantwoordelijke van de dienst op de hoogte kan houden. Dit hangt af van de afspraken die er binnen de dienst gelden en van de stijl van de verantwoordelijke van de dienst. Bijvoorbeeld: De ene verantwoordelijke wil in alles zoveel mogelijk betrokken worden, terwijl de andere liever alleen de meest noodzakelijke informatie ontvangt. De ene verantwoordelijke zal de ondersteuningsdoelen willen kennen, de andere niet.

OP INTAKE

We spreken over een ‘intakefase’ omdat de intake gespreid kan worden over meerdere contactmomenten met het gezin (bv. persoonlijk contact, telefonisch, via tussenpersonen enz.). Plan voldoende tijd in voor de gesprekken en wees bereid om je te laten verrassen door het onverwachte. Gezinnen maken soms buitengewone dingen mee, die je als persoon of als coach niet onberoerd laten. Ze willen hier ook graag over vertellen. Vaak zijn de problemen veel groter dan we met gezinszorg kunnen oplossen. Maar het is wel belangrijk om hier zicht op te krijgen, omdat dit de context bepaalt waarin de verzorgende straks terecht zal komen.

Hier doen we een voorstel over de thema's die in de verschillende gesprekken aan bod kunnen komen. Maar opnieuw: elk gezin is uniek, de inhoud van het gesprek kan variëren naargelang de thema's die voor het gezin op de voorgrond staan.

Tijdens **het eerste gesprek** (eventueel in aanwezigheid van een vertrouwensfiguur):

- krijg je zicht op de leefwereld van het gezin,
- maak je kennis met de gezinsleden,
- stel je jezelf voor als coach,
- leg je het doel van Thuiscompagnie nog eens uit (de aanmelder heeft dit al eerder gedaan),
- bespreek je de vraag en de verwachtingen van het gezin: het praktische, de stijl van de verzorgende, wat wil het gezin en wat wil het niet enz.,
- bespreek je hoe Thuiscompagnie en de dienst gezinszorg met informatie over het gezin omgaat (beroepsgeheim),
- bekijk je al een aantal randvoorwaarden (o.a. veiligheid, financieel, administratie, materiaal enz.),
- bespreek je met het gezin of er een volgend gesprek mag plaats vinden.

Tijdens **het tweede gesprek**, (eventueel in aanwezigheid van de verantwoordelijke van de dienst gezinszorg):

- kan je de afspraken van het eerste gesprek nog eens rustig checken,
- leg je uit bij wie ze voor wat terecht kunnen (bv. administratieve vragen, invulling van het werk van de verzorgende, moment dat de verzorgende komt),
- bespreek je de werking van de dienst: het huishoudelijk reglement, regels en afspraken,
- wordt het administratief dossier opgemaakt,
- volg je (indien nodig) de randvoorwaarden op (o.a. veiligheid, financieel, materiaal).

Misschien is er **een derde gesprek** nodig, waarin je bekijkt welke drempels er nog zijn om met de hulp van start te kunnen gaan.

Laat niet te veel tijd tussen de gesprekken. Thuiscompagnie belooft immers echte, voelbare steun en niet alleen ‘praten over’.

Op welke manier de gespreksthema's ter sprake gebracht kunnen worden, lees je in de volgende punten.

WAT KAN AAN BOD KOMEN IN HET EERSTE GESPREK

Het eerste gesprek ligt in het verlengde van de aanmeldingfase. Dit wil zeggen dat de coach en het gezin nog steeds aan het onderzoeken zijn of Thuiscompagnie de gepaste oplossing is voor het gezin. Het is dus een vrijblijvend gesprek, een eerste kennismaking, waarna het gezin nog altijd kan beslissen of ze wel of geen gebruik zullen maken van het aanbod. Het is belangrijk dat dit vooraf aan het gezin duidelijk gemaakt wordt. Vanuit de empowerment-gedachte willen we hen immers zoveel mogelijk zeggenschap geven in de situatie.

Zicht krijgen op de leefwereld van het gezin

Vanaf het eerste contact met het gezin, ervaren we hoe het gezin 'bestaat'. Dat begint al aan de voordeur. Het zou kunnen dat dit botst met je eigen waarden en normen, of dat je als coach geconfronteerd wordt met een situatie waarop je niet zo snel een antwoord klaar hebt. Enkele voorbeelden uit de praktijk:

- Er is wel een afspraak gemaakt met het gezin, maar ze zijn het vergeten.
- Als de deur open gaat wordt je begroet door vier enthousiaste honden.
- Op het moment van het huisbezoek blijkt het gezin bezoek te hebben en zij komen er gezellig bij zitten.
- In het midden van het gesprek bedenkt papa dat hij nog sigaretten moet gaan halen. Hij staat op en vertrekt.
- Je bent rustig in gesprek met het gezin. Ineens valt er een groot stuk kalk van de muur.
- Je komt in de namiddag bij het gezin toe en na 2 keer aanbellen verschijnt mama in pyjama aan de deur. Ze lag te slapen. Het gesprek verloopt in een slaperige sfeer, en ze lijkt niet echt wakker te worden.
- Papa begroet je met een blikje bier in de hand. De aanmelder heeft je verteld dat hij enkele weken geleden een ontwenningsskuur gevolgd heeft.

Blijf je bewust van wat er op dat moment door je hoofd gaat. De kans is groot dat je al een oordeel klaar hebt. En het zou kunnen dat het gezin dit aanvoelt. Bedenk dan dat je dit gezin wil leren kennen, en inzicht wil krijgen in hoe hun leven eruit ziet. Je kan een basishouding aannemen van nieuwsgierigheid. Hoe kan je de situatie die zich voordoet begrijpen vanuit het perspectief van het gezin? Hoe kijken ze er zelf naar? Kijk niet alleen naar hun gedrag, maar heb ook aandacht voor de binnenkant: wat zijn hun gevoelens, verwachtingen, onmacht, verlangens? Je kan hier slechts een open dialoog over aangaan, als het gezin voelt dat jij je respectvol opstelt en dat je hen niet veroordeelt.

Kennismaking met het gezin

Het is de moeite waard om te proberen met beide partners tegelijk de intake te doen. Soms is dat niet gemakkelijk. Misschien ontvangt de vrouw je, terwijl de man naar de televisie blijft kijken. Je doet niets verkeerd als je hem uitnodigt om erbij te komen zitten.

Door ieder gezinslid (ook de kinderen) tijdens de intake aandacht te geven toon je dat je hun mening, hun beleving en hun inzet ook belangrijk vindt. Het is ook een voorwaarde om je meerzijdig partijdig te kunnen opstellen. De komst van de verzorgende zal voor alle gezinsleden immers consequenties hebben. Daarom moet je als coach de belangen en de inzet van elke betrokken partij onder ogen willen zien.

Meerzijdige partijdigheid betekent dat je een positie inneemt waarin je de verschillende partijen helpt om hun standpunt

Coach: Ik probeer altijd met alle volwassenen in het gezin te praten, zeker met vader en moeder. Als iemand afzijdig blijft, probeer ik die er toch bij te betrekken. Ik zal dan naar zijn/haar mening vragen. Maar dat hoeft dan niet noodzakelijk over de rol van de verzorgende te gaan of de steun die ze nodig hebben. Ik ga het met hem over iets hebben wat hem als persoon interesseert omdat die daar mee bezig is (bv. de auto, de plasma-tv enz.).

te verduidelijken en begrijpbaar te maken voor de anderen, zonder dat je hier zelf een oordeel over uitspreekt. Dit staat tegenover het éézijdig partij kiezen voor één gezinslid. Als één van de gezinsleden het gevoel heeft dat hij niet gehoord wordt, dan kan dat extra weerstand oproepen.

Ja, mijn man vindt het ook wel goed. Ja, hij ziet de verzorgende eigenlijk nooit. Hij denkt meer van als het voor mij goed is, dan is hij daar blij mee. Ja, mijn partner die vindt het ook wel fijn als hij nu thuiskomt, dan komt hij in een schoon huis zeg maar. (moeder Christina)

Elk gezinslid heeft zijn verhaal. Het is niet jouw taak om naar de waarheid te zoeken. Als een vrouw over haar man zegt dat die 'lui is', dan zegt die vrouw ook iets over zichzelf. Bijvoorbeeld: *'ik krijg mijn man niet in gang'*. Het is belangrijk dat te onthouden en daar op het juiste moment, als er voldoende vertrouwen is, met de vrouw op terug te komen. Want als de verzorgende er toch in slaagt om de man tot actie aan te zetten, dan zou het kunnen dat de vrouw kwaad wordt, omdat haar man voor de verzorgende wél doet, wat hij aan zijn eigen vrouw weigert. Dan moet je daarover kunnen praten. Je kan die ruimte tijdens het intakegesprek al creëren door te vertellen dat je soms merkt dat gezinsleden veranderen in hoe ze met elkaar en met hun taken omgaan, als de verzorgende in huis is.

Het volledige gezin schept het kader waarbinnen de verzorgende kan werken. Het kan zijn dat de ene partner een vraag stelt en de andere beperkingen oplegt. Het zou kunnen dat de ene partner zich engageert om samen te werken, en dat de andere partner met rust gelaten wil worden maar wel bereid is om hulp toe te laten. Als de verzorgende eenmaal in het gezin is binnengekomen, dan betekent dat wel dat alle gezinsleden dat toelaten. Als één van beide partners er niet in wil meestappen dan betekent dat in de praktijk meestal dat de deur voor de verzorgende gewoon dicht blijft.

Ik dacht in het begin zo van wat komt die hier doen? Ik heb daar geen zaken mee, die komen voor haar. ... Ik heb mijn eigen huishouden. Wat komt die zich hier moeien? Ja, in het begin. En dan uiteindelijk zag ik dat mijn vrouw ermee geholpen werd. ... De verzorgende die helpt haar bijvoorbeeld wel. (vader Robert)

Stel jezelf voor als coach

Bedenk vooraf hoe je in het gezin kan spreken over je rol als coach. Het is niet zo gemakkelijk om aan het gezin duidelijk te maken wat de plaats van de coach juist is. De thuisbegeleidingsdienst doet concrete dingen, de verzorgende doet concrete dingen, maar de coach? Probeer een taal te vinden waarmee je duidelijk kan maken dat jij speciaal naar hen toe komt om naar hen te luisteren. Aanwijzingen daarvoor vind je in hoofdstuk 5 bij de taakbeschrijving van de coach en in

Het is jouw job om ervoor te zorgen dat ze de ondersteuning krijgen die overeenkomt met wat zij graag zouden hebben. Die vraag kan immers evolueren. Als omstandigheden wijzigen, dan willen ze misschien dat de verzorgende hen bij andere dingen ondersteunt dan eerder was afgesproken.

Als alles goed gaat tussen de verzorgende en het gezin, dan lijkt die rol van coach misschien overbodig. Toch is dat contact tussen gezin en coach nodig. Een keer per maand is wellicht te rigide en niet in alle situaties nodig. Af en toe langsluipen, ook als het goed gaat, is toch aangewezen. Het is goed regelmatig de vraag te stellen of er nog aan de 'juiste' dingen gewerkt wordt. Je kan samen met het gezin overlopen welk traject is afgelegd, je kan bemoedigen ... Een bezoek van de coach is de bevestiging van een buitenstaander die tijd voor hen maakt en die hun inspanning ziet.

De coach komt in feite wel altijd vragen hoe het gaat en zo. Dan kunt ge toch uwen uitleg doen en zo. Tot nu toe heb ik toch nog geen klachten moeten vertellen. In feite ja, daar heb ik toch altijd veel kunnen tegen vertellen en dan vraagt ze ook van wat gaat er goed; Dan ziet ge dat eigenlijk ook meer veranderen. Toch wel. Dan ziet ge dat al veranderen van hoe dat het in het begin was, tegenover daarna, dat wel. (moeder Carla)

Thuiscompagnie toegankelijk maken voor het gezin

Het leven van een kwetsbaar gezin verloopt vaak turbulent en onvoorspelbaar. Ook de motivatie van het gezin kan in de beginfase nog heel troebel zijn. Dit heeft invloed op de manier waarop het gezin luistert naar de uitleg die je geeft, en hoe die informatie – soms vervormd– bij hen binnenkomt. Toch wil je aan het gezin duidelijk maken wat het doel is van Thuiscompagnie en hoe we tewerk gaan (cf. het verbindend en versterkend kader). Om dit zo toegankelijk mogelijk te maken voor het gezin, is het belangrijk dat je deze informatie aanbiedt op hun maat (TAALGEBRUIK), aansluitend bij hun leefwereld (HERKENBAARHEID).

Tijdens de aanmeldingfase heeft ook de aanmelder aan het gezin al één en ander verteld over Thuiscompagnie. Was dat allemaal duidelijk voor hen? Hebben ze er al eens over nagedacht? Hebben ze er al eens met elkaar over gesproken? Wat vonden ze daarvan? Wat heeft hen doen vragen naar hulp in het huishouden? Sommige gezinnen zullen een duidelijk beeld hebben van de hulp, en voor anderen zal dat eerder vaag zijn. Vraag je af wat het gezin hierin van jou nodig heeft (MAATWERK).

Je kan hen uitleggen dat er een verzorgende gaat komen die hen kan helpen bij de praktische dingen van het dagelijks leven. Dat kunnen huishoudelijke zaken zijn, of helpen bij de verzorging van de kinderen, of eens meegaan naar een dienst als ze iets moeten regelen enz.

Als de verzorgende aan huis komt, dan zal ze vragen waar het gezin die dag graag aan wil werken (PARTICIPATIE). Maar ze komt niet om alles alleen te doen (NIET OVERNEMEN). Het is de bedoeling dat ze de dingen samen met het gezin doet (ER IS EEN WERKRELATIE). Dat wil zeggen dat de verzorgende samen met hen nadenkt over wat er moet gebeuren (KEUZES MAKEN), over wat daarvoor nodig is (KRITISCH LEREN DENKEN), en hoe ze eraan kunnen beginnen (PLANMATIG WERKEN). Ze gaan samen op zoek naar wat voor het gezin goed werkt, en wat niet (MOGEN LEREN UIT FOUTEN). De verzorgende kan daarbij ook tips geven (PRAKTIJKGERICHT). Op deze manier kunnen ze een andere aanpak uitproberen (WEER GRIP KRIJGEN OP DE SITUATIE). Uiteindelijk is het de bedoeling dat het gezin weer alleen verder kan (AUTONOMIE VERHOGEN).

Leg ook uit dat de hulp tijdelijk is, maar dat daar geen einddatum op staat. Het gezin mag mee bepalen hoe vaak de verzorgende aan huis komt, en hoelang de hulp zal duren (BESEF VAN INVLOED). Als ze vinden dat het genoeg geweest is, dan mogen ze dat ook zeggen (EIGENAARSCHAP).

Daarom zal de coach regelmatig eens binnenspringen om te kijken of alles nog naar wens verloopt (EVOLUTIEGESPREK). Samen met de verzorgende gaan we dan rond de tafel zitten, en bekijken we waar ze mee bezig geweest zijn. We kunnen dan kijken naar wat er al goed gelukt is, en of er misschien ook obstakels zijn. Als het gezin ergens niet mee akkoord is, dan mag dat ook gezegd worden (ASSERTIVITEIT). Dan kunnen we bekijken of we het op een andere manier kunnen aanpakken, zodat het gezin er wel achter kan staan. In hoofdstuk 9 gaan we daar verder op in.



Bespreek hoe wordt omgegaan met de informatie over het gezin

Vanaf het begin proberen we zo transparant mogelijk te zijn over de wijze waarop we met informatie over het gezin omgaan. Vertel het gezin dat zowel de coach als de verzorgende gebonden zijn aan beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat ze informatie over het gezin niet zomaar mogen doorvertellen. Zij mogen wel onderling informatie uitwisselen, als dit belangrijk is voor de werking in het gezin. De coach onderhoudt regelmatig contact met de verzorgende. Dat wil zeggen dat de verzorgende de coach op de hoogte zal houden van de dingen die ze aan het doen zijn. De verzorgende moet de coach ook informeren wanneer ze iets tegenkomt waarover ze zich zorgen maakt. De coach zal dan contact opnemen met het gezin om dit te bespreken.

Soms werken we ook samen met andere diensten of hulpverleners die aan huis komen. Ook hier kan het wel eens nodig zijn om informatie uit te wisselen, zodat we van elkaar weten waar we mee bezig zijn. Dit doen we alleen als het de situatie van het gezin ten goede komt (hierover lees je meer in hoofdstuk 11).

Bespreek de vraag en de verwachtingen van het gezin

Door enerzijds stil te staan bij hun leefwereld, en anderzijds te spreken over de werkwijze van Thuiscompagnie, ga je samen met de gezinsleden nadenken over wat ze juist nodig hebben. Deze dialoog gebeurt in een sfeer van (RELATIONELE) GELIJKWAARDIGHEID. Toon je betrokkenheid (PRESENTIE) en erken dat het gezin de expert is in zijn eigen situatie. Meestal weten mensen intrinsiek wel wat ze willen, maar kunnen ze dit moeilijk formuleren in doelgerichte termen. Of ze weten wel wat ze niet meer willen, maar hebben ze nog geen idee van wat ze wél willen, van wat er in de plaats zou kunnen komen.

Het is dus belangrijk dat jij je goed kan INVOEGEN in hun situatie. Dit doe je door actief te luisteren: vraag door, parafraseer, stel verbredende vragen en check steeds of je hen goed begrepen hebt. Op deze manier kan je spiegelen wat je van het gezin hoort en ziet. Dit helpt het gezin om afwegingen te maken over wat ze wel en niet belangrijk vinden.

- Wat zijn de verwachtingen van het gezin? Hebben ze al iets in gedachte of weten ze het nog niet goed? Hun vraag kan soms heel helder zijn, bijvoorbeeld: *'ik wil leren opruimen'*, *'ik wil voor kerstmis de living ordenen'*. En soms is dit ook heel troebel: *'ik weet niet meer waar ik nog moet beginnen'*.
- Wat is vooruitgang voor hen? Wat willen ze graag anders zien? Waar heeft het gezin last van?
- Wat is hun motivatie om hulp te vragen? Wie in het gezin is gemotiveerd? Hoe staan de andere gezinsleden hier tegenover?

Probeer hun vraag zo concreet mogelijk te maken. Door hierover met hen in gesprek te gaan, worden ook hun opvattingen, waarden en normen duidelijker. Wat betekenen termen zoals: opgeruimd, rommel, proper, rustig, op tijd, hygiënisch, gezond, lekker, braaf enz. voor het gezin in kwestie? Je krijgt daardoor ook een beeld van welke stijl van verzorgende in dit gezin zou kunnen passen, wat haar taak zou kunnen zijn, en waar de mogelijkheden en grenzen van haar opdracht liggen. Als de vraag concreet is, verhoogt ook de kans dat gezinsleden die wat verder af staan, toch iets meer betrokken raken.

Enkele voorbeelden:

Coach: "Je zou dus vooral willen dat de badkamer goed gepest is? Wat betekent voor jou een 'goed gepest' badkamer?"

Probeer dat te achterhalen door vragen te stellen. Is dat alle kleren in de wasmand? Is dat alle spullen uit de douche halen, zodat die weer gebruikt kan worden? ...

‘Leer me sla kuisen’ was de vraag van de man. De vrouw wilde samen leren een heel menu maken. Dus gaan we één keer als de man thuis is en één keer als de vrouw er is.

Wat is leren koken? Wat betekent dat? Is dat sla kuisen? Is dat aardappelen schillen? Is dat soep koken? Is dat een recept opzoeken? Is dat naar de winkel gaan? Is dat een lijstje opmaken voor je naar de winkel gaat? ...

Je kan het thema ook verder opentrekken: wat eten ze graag? Wat zijn hun gewoontes rond het eten? Eet het gezin graag samen, of is het ‘ieder voor zich’? Moeten ze het doen met de dingen die ze krijgen van de voedselbank, of is er toch ruimte om andere dingen aan te kopen? Hoe hebben ze zich tot nu toe uit de slag weten te trekken? Welk materiaal is er in huis om te koken? ...



Het is ook belangrijk om de vraag goed af te bakenen, en te verhelderen wat precies het mandaat is dat we krijgen van het gezin. Dit kan veel problemen voorkomen. Tot waar mogen we gaan? En waar moeten we stoppen? Zij bepalen immers de prioriteiten, ook al leggen ze die op een ander vlak dan we zelf zouden doen (**BESLISSINGSVRIJHEID**). Als hulpverleners zijn we sterk gericht op verandering (in onze ogen ‘verbetering’). Hierdoor bestaat het gevaar dat we (onbewust) méér gaan doen dan het gezin gevraagd heeft. Maar als een gezin dit niet wil, kunnen ze dit ervaren als kritiek of een inbreuk op hun leven, en dat schaadt de vertrouwensrelatie. Dan ontstaat er weerstand, of het gezin haakt helemaal af. Een goede afstemming is dus wezenlijk om de slaagkansen van de hulpverlening te verhogen.

Mama: Mijn huis staat vol met gerief, en ik had hulp gevraagd om dit op te ruimen. Iemand stelde voor om met een camionette langs te komen, om alles naar het containerpark te brengen. Maar dat was niet mijn vraag.

Bespreek de randvoorwaarden om de hulp mogelijk te maken

Als het gezin nog steeds geïnteresseerd is, na al deze informatie, dan kan je al een aantal randvoorwaarden bij hen toetsen. Meestal zijn er drempels die de start van de hulpverlening in de weg kunnen staan. Als coach begeleid je het gezin in het wegwerken van die drempels, en het effenen van het pad. Maar doseer de hoeveelheid informatie die je geeft, en stem die af op het gezin. Meestal wordt dit gespreid over meerdere huisbezoeken/contacten. Verwacht niet dat dit in één of twee gesprekken opgelost zal zijn.

FINANCIËEL

De hulp is niet gratis. Er zal een bijdrage betaald moeten worden voor de gezinszorg. Voor veel gezinnen weegt elke extra factuur zwaar door op het gezinsbudget. Vooral als er ook al andere verzwarende factoren zijn zoals het afbetalen van schulden, loonbeslag, moeten rondkomen met een leefgeld enz.

Zal het gezin dit financieel aankunnen? Zijn er al diensten betrokken die eventueel financieel kunnen ondersteunen bij het betalen van de factuur (OCMW, CBJ)? Zelfs als het gezin nog niet beslist heeft of ze met Thuiscompagnie willen starten, kan het toch al interessant zijn om hierover informatie in te winnen. Dit maakt de situatie voor hen concreet, waardoor ze beter kunnen afwegen of gezinszorg voor hen een optie is.

Een aanvraag om tussenkomst moet meestal een administratieve procedure doorlopen, en zelfs als het gezin gekend is bij de dienst, kan het al snel enkele weken duren voor er een definitieve beslissing genomen is. Zo lang hierover geen zekerheid bestaat, kan de hulp ook niet starten.

Soms wordt het snel duidelijk dat het gezin geen aanspraak maakt op een financiële tussenkomst, of er moet onderhandeld worden met een collectieve schuldbemiddelaar. Ofwel zou de dienst gezinszorg zelf kunnen overwegen om een afwijkende bijdrage toe te staan, maar ook dit moet intern besproken en beslist worden. Dit kan allemaal effect hebben op de beslissing die het gezin zal nemen over het inschakelen van hulp.

Maak aan het gezin duidelijk welke stappen er ondernomen kunnen worden. Bekijk met hen of ze dit graag zelf willen uitzoeken (eventueel met hulp van een vertrouwenspersoon) of dat jij hierin het initiatief neemt. Zorg ervoor dat het voor het gezin duidelijk is welke stappen jij zal zetten en dat ze hiervoor ook hun toestemming gegeven hebben.

Een ander aspect van de financiële tussenkomst, is de impact hiervan op het gezin. Als we kijken door de bril van het 'verbindend en versterkend werken' dan zien we dat zij in een ambivalente situatie terechtkomen: enerzijds is deze steun heel welkom om de hulp betaalbaar te maken, anderzijds betekent dit dat ze een stuk van hun autonomie moeten opgeven.

Wanneer het gezin de hulp zelf kan betalen, blijft de verantwoordelijkheid voor de situatie bij henzelf. Als 'klant' ben je immers vrij om te beslissen of je verder wil gaan met de dienstverlening of niet. Dan kunnen zij ervoor kiezen om een deel van hun maandbudget te reserveren voor gezinszorg, of om dit op een andere manier te besteden.

Dit is anders wanneer de gezinszorg alleen kan starten bij de gratie van andere diensten. Een aanvraag om steun wordt meestal gekoppeld aan bepaalde voorwaarden (bv. in budgetbeheer gaan, begeleid worden door CBJ). Bovendien is een positieve beslissing over een tussenkomst meestal gebonden aan een beperkte termijn (bv. een paar maanden, een half jaar) waardoor het gezin in onzekerheid blijft of de hulp kan blijven doorgaan, eens deze termijn verstreken is. Verlenging kan wel aangevraagd worden, maar die moet telkens opnieuw gemotiveerd worden, of er wordt gepeild naar de resultaten. Het gezin moet zich dus voortdurend blijven verantwoorden.

Maar zelfs als de steunaanvraag niet goedgekeurd wordt, blijft het gezin soms vast zitten aan de hulpverlening die ondertussen ingeschakeld is. Budgetbeheer is gestart of er is een dossier geopend bij CBJ, en er wordt verwacht dat het gezin hier verder in meewerkt. Zij hebben dan meestal niet meer de keuze om met dat budgetbeheer of de CBJ-begeleiding te stoppen.



Dit kan later invloed hebben op het werk van de verzorgende. Krachtgericht werken met het gezin in de richting van meer autonomie, een positiever zelfbeeld, assertiviteit of het vergroten van de keuzemogelijkheden, is niet evident wanneer diezelfde gezinszorg tot stand komt in omstandigheden die tegelijkertijd ook weinig autonome beslissingen toelaat.

Als tussenoplossing zou het gezin een gedeelte van de bijdrage kunnen betalen, aangevuld met een tussenkomst van een dienst. Dit is enkel mogelijk wanneer het gezin ook voldoende financiële ruimte heeft en als het facturatiesysteem van de dienst flexibel genoeg kan werken om met dit soort uitzonderingssituaties om te gaan. Dit alles is niet altijd het geval.

Wees je er als coach dus van bewust dat het creëren van de financiële randvoorwaarden voor het gezin veel grotere implicaties heeft, dan enkel het betalen van de factuur. Door het financiële aspect al in het eerste gesprek aan te kaarten, kan je een begin maken om met het gezin na te denken over de bestaande mogelijkheden en de gevolgen voor hen. Het gezin kan immers ook baat hebben bij die extra begeleiding, als ze hiermee op termijn stappen kunnen zetten in de goede richting. Wanneer op deze manier ook de praktische ondersteuning door Thuiscompagnie mogelijk wordt, dan kunnen we dit proces mee ondersteunen. Geef het gezin de kans om na te denken over wat ze hier zelf mee willen doen. Dit thema zal in de volgende gesprekken zeker terug aan bod komen.

ADMINISTRATIE

Om met de hulp te kunnen starten, moet er een administratief dossier opgesteld worden. Het eigenlijke dossier wordt meestal pas in een tweede (of later) gesprek in orde gemaakt. Maar het kan nuttig zijn om het gezin hierop voor te bereiden. Voor sommige gezinnen is administratie moeilijk te begrijpen. Misschien hebben ze geen ordelijk systeem om dit bij te houden, of zijn de papieren onvindbaar, of ze worden gewoon weggegooid. Door dit stapsgewijs met hen te benaderen, maak je de drempel wat lager.

Leg aan het gezin uit welke documenten er verzameld moeten worden, en waarvoor dit nodig is. Bekijk met hen wie de administratie beheert. Wanneer iemand dit in hun plaats regelt (bv. OCMW, advocaat, iemand uit hun omgeving enz.) is het meestal voldoende om contact te nemen met deze persoon/dienst om de bewijsstukken op te vragen.

Wanneer het gezin de administratie zelf beheert, kan het nodig zijn dat je hen begeleidt om alles bij elkaar te brengen. Bekijk samen met hen of de juiste papieren voorhanden zijn. Wanneer dit niet het geval is, kan je mee zoeken hoe er alsnog geldige stukken verzameld kunnen worden. Kan er een duplicaat opgevraagd worden? Zo ja, waar kan dat dan gebeuren? Zal één van de gezinsleden dit zelf kunnen regelen? Wie moeten ze dan contacteren? Hoe zouden ze dit kunnen aanpakken? Krijgen ze verwoord welke papieren er juist nodig zijn, of wat daar precies op moet staan, om in orde te zijn? Is er iemand die hen hierbij kan helpen?

Houd er rekening mee dat het gezin dit in zijn eigen tijd en tempo zal aanpakken en dat het enige tijd kan duren voor alles in orde is. Zij vragen immers hulp omdat ze moeite hebben om alle eisen van het dagelijks leven gecombineerd te krijgen. Denk bijvoorbeeld aan de verwachtingen van de werkgever, de school, diensten, hulpverleners enz. Daardoor kunnen ze het overzicht verliezen of slagen ze er niet in om alles efficiënt georganiseerd te krijgen. Wanneer er teveel tijd overheen gaat, kan je best terug contact opnemen om te horen of het voor hen allemaal duidelijk was.

Ga er niet te snel van uit dat het gezin wel weet wat ze moeten doen. Blijf ook afwegen welke verantwoordelijkheid het gezin aankan. Merk je dat het in orde brengen van de administratie voor bijkomende stress zorgt, die het gezin op dat moment niet ten goede komt? Dit kan een goede reden zijn om zelf de contacten te leggen. Als coach blijf je aandacht hebben voor de balans van het gezin tussen draagkracht en draaglast. Leg aan het gezin uit welke stappen je zult ondernemen, en vraag hiervoor steeds hun akkoord.

VEILIGHEID

Sommige gezinnen wonen in erbarmelijke omstandigheden. De woning kan van slechte kwaliteit zijn (tocht, schimmel, slechte isolatie enz.), het huis kan slecht onderhouden zijn waardoor

er onveilige situaties ontstaan (losliggende kabels, onveilige stopcontacten, een trap met mankementen enz.) het gezin slaagt er niet in om een minimale vorm van hygiëne te handhaven (maar zou dit wel willen) of vindt dit gewoon niet zo belangrijk, het gezin ziet graag huisdieren maar weet eigenlijk niet zo goed hoe ze hiervoor moeten zorgen.

Een verzorgende moet kunnen werken onder veilige omstandigheden. Dit wil zeggen dat haar gezondheid niet in gevaar mag komen en dat we ongelukken zoveel mogelijk willen voorkomen. Als coach is het belangrijk om zicht te krijgen op de toestand van het huis. Tegelijkertijd zijn gezinnen gevoelig voor een buitenstaander die komt kijken hoe ze leven (zie ook: waar gaat de intake door). Het gezin kan beslissen om bepaalde delen van het huis niet open te stellen. Als coach kan je dit alleen maar respecteren.

Leg aan het gezin uit waarom veiligheid belangrijk is. Je kan vragen of je de ruimtes mag zien waar de verzorgende zal werken (of je kan aankondigen dat je dit zal vragen in het tweede of derde gesprek, zodat het gezin zich hierop kan voorbereiden).

Als er structurele problemen zijn, waardoor de veiligheid van verzorgende niet gegarandeerd is, dan bespreek je dit met het gezin. Leg hen duidelijk uit wat het probleem is en zoek samen naar een oplossing die haalbaar is voor het gezin. Is het iets dat ze zelf willen/kunnen oplossen? Is er iemand uit hun omgeving die hen kan helpen? Zijn er financiële middelen om de kosten hiervan te dragen? Moeten ze hiervoor eerst overleggen met de budgetbeheerder? Is de huisbaas aanspreekbaar om een reparatie te doen? Zou een klusjesdienst een oplossing kunnen bieden? Hoe krijgen we dit geregeld? ... Misschien is het mogelijk dat de verzorgende voorlopig alleen maar beneden werkt, totdat de trap in orde is...

Door dit te bespreken krijg je ook inzicht in het perspectief van het gezin. Misschien hebben ze al pogingen ondernomen om het in orde te brengen, maar is dit om één of andere reden niet gelukt. Blijf je ervan bewust hoe hoog je de lat legt, en of dit haalbaar is voor het gezin. Let ook op je taalgebruik. Al die spullen die wij 'rommel' noemen, hebben voor het gezin soms een diepere betekenis. Met hun huisdieren hebben ze een innige band. En misschien hebben ze zelf wel last van de situatie, maar zijn ze er nog niet aan toe om ingrijpende veranderingen toe te laten. Voor het gezin is er een goede reden waarom de situatie bestaat zoals ze is, ook al begrijpen wij die reden (nog) niet.

Als er veel rommel is, dan is het moeilijk om te weten waar te beginnen. Als buitenstaander kan je gemakkelijker beoordelen wat weg zou kunnen. Dat is anders voor hen, voor hen zit er een verhaal aan die spullen. (verzorgende Marie)

Als het dan in huis één grote chaos is, en we wachten tot het gezin alles in orde brengt voor de verzorgende kan beginnen, dan weet je al op voorhand dat dit gezin geen gezinszorg zal krijgen, ondanks de hoge kwetsbaarheidgraad.

Als er een LCO is rond het gezin, kan dit besproken worden: wie van de hulpverleners rond de tafel kan ervoor zorgen dat de noodzakelijke werken worden uitgevoerd en betaald. Maar je moet niet wachten op een LCO om dergelijke problemen aan te kaarten bij andere hulpverleners. Je kan het gezin al ondersteunen om zelf de vraag aan te kaarten. Ook als er geen LCO is, kan je helpen zoeken naar mogelijkheden.

'Veiligheid waarborgen' betekent dus niet: vooraf een grote opruimactie houden, voor de verzorgende van start gaat. Het gezin kan dit als een ernstige inbreuk ervaren. In plaats daarvan tracht de coach (en later de verzorgende) zich in te voegen in de leefwereld van het gezin en respecteren we het mandaat dat we van hen krijgen.

MATERIAAL

Als de vraag van het gezin min of meer duidelijk wordt, kan je met hen bekijken welk materiaal er aanwezig is om het werk gedaan te krijgen. Bijvoorbeeld:

Als het gezin vraagt om 'te helpen met de was', wat betekent dit dan concreet? Moet de was gewassen worden? Is er een wasmachine in huis of gaan ze naar een wasserette? Misschien is er wel een wasmachine, maar is er een beperking op het elektriciteitsverbruik (budgetkaart). Is er een wasdraad om de was te drogen? Is er bergruimte om de was weg te bergen? Zo neen, wat zou dan een creatief alternatief kunnen zijn (Dozen? Een plank aan de muur? Stapelen op de vloer?).

Vraag naar hoe ze het gewoonlijk doen. Wat gebruiken ze om af te wassen? Hoe onderhouden ze de vloer? Je kunt vragen of het gezin graag nieuwe materialen wil leren kennen (bv. poetsmateriaal) of dat men liever het eigen materiaal wil blijven gebruiken. Je kunt niet zomaar ander materiaal of andere poetsproducten meebrengen. Je checkt altijd af. Niet jij maar het gezin moet hierover de controle hebben. Hou er rekening mee dat de aanschaf van onderhoudsproducten voor hen misschien niet haalbaar (of prioritair) is als ze het moeten redden met een beperkt budget.

Besprek met het gezin of er een volgend gesprek mag doorgaan

Op basis van dit gesprek zal het gezin zich al een idee kunnen vormen of ze de volgende stap in het proces willen aangaan of niet. Ook de coach beoordeelt of gezinszorg het gepaste antwoord is voor dit gezin, rekening houdend met hun kwetsbaarheden, hun motivatie, de leermogelijkheden, de drukzetting vanuit de omgeving, met welk mandaat de verzorgende aan de slag mag enz.

Als er een tweede gesprek mag doorgaan, vertel hen dan wat er gaat gebeuren. Duidelijkheid creëert veiligheid voor het gezin. Waar het eerste gesprek eerder een 'vrije babbel' is, zal het tweede gesprek meer formele elementen bevatten: dossier opmaken/schrijfwerk, papieren nakijken, huishoudelijk reglement enz. Misschien komt er een sectorverantwoordelijke mee op huisbezoek? Zo weten de gezinsleden waaraan ze zich mogen verwachten. Als ze hierover vragen hebben, dan kunnen ze die ook al stellen.

Als het gezin besluit om niet met gezinszorg verder te gaan, maak hen dan duidelijk dat daarmee de deur nog niet gesloten is, en dat ze steeds de vraag naar ondersteuning opnieuw mogen stellen wanneer ze daar behoefte aan hebben.

WAT KAN AAN BOD KOMEN IN HET TWEDE (EN DERDE) GESPREK?

WAS ALLES DUIDELIJK IN HET VORIGE GESPREK?

In het eerste gesprek is er al veel besproken voor het gezin. Je kan even met hen terugkijken en checken of er nog vragen of bedenkingen zijn.

LEG UIT BIJ WIE ZE VOOR WAT TERECHT KUNNEN

Ook de praktische kant van gezinszorg moet geregeld worden. Als iemand anders in de organisatie daarvoor verantwoordelijk is, kan je die persoon bij een tweede huisbezoek meenemen. Of je alleen op huisbezoek gaat of met twee (bv. met de verantwoordelijke of met de aanmelder), er zijn geen algemene regels te geven. Je zal zelf veel moeten inschatten. Het hangt ook af van de stijl van de personen die met je meegaan. Het kan verrijkend zijn om met twee te gaan, omdat je meer ziet of vanuit een ander perspectief kan kijken. Maar als de stijl te verschillend is, kan het botsen en kan de sfeer te gespannen zijn. De communicatie moet zo open mogelijk blijven. Als je alleen gaat, is het ook geen ramp als je op sommige vragen het antwoord schuldig moet blijven. Omdat de intake over meerdere gesprekken loopt kan je ondertussen informatie bij anderen opvragen en die antwoorden bij een volgend bezoek doorspelen aan het gezin.

De coach gaat op intake, eventueel samen met de verantwoordelijke of met de toeleider. Als je met meerdere op intake gaat heeft ieder zijn eigen opdracht. De coach Thuiscompagnie kijkt vooral met de bril van het methodische en de verantwoordelijke van de dienst gezinszorg vanuit een organisatorische bril.

De coach is diegene die vooral de hoe-, wat- en waaromvragen zal stellen en focust vooral op het perspectief van de cliënt. De verantwoordelijke van de dienst zal eerder ingaan op wat de verzorgende mag en wat ze niet mag, over de bijdrage per uur, de regels in verband met de uren, aanwezig zijn enz. Uiteraard doet zij dat met de nodige empathie en met de focus op de ondersteuningsnoden van het gezin.

Aan het gezin moet ook duidelijk worden gemaakt bij wie ze moeten zijn als ze een afspraak willen verzetten (verantwoordelijke van de dienst) en bij wie ze moeten zijn als ze willen praten over wat de verzorgende in hun huis doet (coach) (cf. zorg voor een goede interne communicatie).

HET ADMINISTRATIEF DOSSIER, PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN DE RANDVOORWAARDEN

Als er in het eerste gesprek al gesproken is over randvoorwaarden, dan kan je dit verder opnemen met het gezin. Meestal is er in de tussentijd ook al meer duidelijkheid ontstaan over bijvoorbeeld de financiële mogelijkheden, administratie (opvragen attesten enz.) en veiligheid. Op basis van deze informatie kan het dossier opgemaakt en de afspraken concreet worden.

Bijvoorbeeld:

- de bijdrage kan berekend worden,
- er wordt duidelijk welke frequentie van de hulp het gezin wenst,
- er wordt duidelijk wanneer de hulp kan starten,
- ...

DOELEN TIJDENS DE INTAKE?

Als je in een gezin van start gaat, dan zijn er dikwijls heel veel taken waarbij ondersteuning gewenst is. Als je dat gaat koppelen aan doelen, dan wek je misschien de indruk dat je vindt dat het gezin 'het niet kan'. Je kan beter spreken van 'samen dingen doen'.

Wat dat ge allemaal moet gaan aanleren en gaan afleren, dat is een hele lijst. Dat is echt waar. Ge onderschat dat. Als ge dat echt moet gaan opschrijven, dat is echt niet te doen. Met 2 bladzijden hebt ge niet genoeg. Dat wordt echt onderschat. (moeder Lelie)

Moeder Carla en vader Robert vroegen om hun partners te leren koken.

Door samen dingen te doen leert de cliënt immers ook. Wanneer je tijdens de intake teveel focust op 'doelen' en 'leren' zullen veel gezinnen zuchten '*weer zo een die alles beter weet, laat het maar*' en afhaken. Geef elkaar eerst de tijd om aan elkaar gewoon te worden. 'Je mag me altijd iets leren als jij me eerst leert kennen'.

De verzorgende, die komt u eigenlijk aanleren (stilte) en ondersteunen (stilte). Zowel emotioneel als, als ja, (stilte) als het doen zelf. (moeder Lelie)

Dit alles sluit niet uit dat ouders en jongeren zelf spontaan de term 'leren' in de mond nemen als ze over hun verwachtingen of over de betekenis van Thuiscompagnie en de verzorgende spreken.

De verzorgende is mij aan het opleeren, het kuisen, mijn huishouden. (moeder Kimberly)

Ze komt u helpen en begeleiden en een beetje aanleren hoe dat ge dingen het beste kunt doen, qua opruimen en zo, en een beetje structuur geven toch. (jongere Joske)

Je komt vaak terecht in situaties waar het onmogelijk is om direct praktische doelen te formuleren. Voor de effectieve start van de hulp expliciete doelen vastleggen is niet aan te raden en zou ook aartsmoelijk zijn. Het zal in de beginfase voornamelijk aftasten zijn. Het toelaten van de verzorgende kan een leerdoel op zich zijn zonder dat dat expliciet geformuleerd moet worden. Gaandeweg zal dit uiteraard verfijnd worden maar dat heeft tijd nodig. Als je tijdens de intake veel doelen en termijnen vastlegt, dan kan dat mensen afschrikken. 'Weer iemand die met doelstellingen staat te zwaaien' willen we zeker vermijden.



NA DE INTAKE

AANRADER 'EVEN CHECKEN'

Best neemt de coach na de gezamenlijke intake nog eens terug contact op met het gezin (telefonisch of even binnenspringen) met de vraag of alles nog duidelijk is voor hen. Als dat niet zo is, dan zal de coach terug langsgaan om nog eens alles te overlopen.

Na de intake begint de verzorgende in het gezin. Je bereidt de verzorgende goed voor op haar opdracht. Je brengt haar op de hoogte van alle afspraken die je met het gezin hebt gemaakt. Vergeet niet terug te koppelen naar haar leidinggevende als dat nodig is.

'WARM HOUDEN'

De intake gebeurde samen met begeleid wonen en liep vlot. Het gezin wou wachten tot na de vakantie omdat eerst de keuken nog moest vervangen worden. De mevrouw kwam wel naar de dienst om de administratie te regelen. Maar nu ligt de vraag er nog altijd. Het gezin staat positief tegenover Thuiscompagnie, maar er zijn redenen waarom verzorgende nog niet kan starten:

- er moet een tussenkomst komen van het OCMW, die is er nog niet,
- er is nog geen definitief lessenrooster (de vrouw volgt een opleiding), waardoor het nog niet duidelijk is op welke dagen de verzorgende kan komen.

De coach legt regelmatig contact om het gezin 'warm' te houden. Bij een volgend bezoek zal de beslissing er wel zijn. Het OCMW moet immers binnen de maand een antwoord geven op een steunvraag. Als begeleid wonen daar wekelijks komt, dan kunnen zij met het gezin de stap naar het OCMW zetten als ze dat nog niet zelf zouden hebben gedaan.

KOPPEL HET RESULTAAT TERUG NAAR DE AANMELDER

Laat de aanmelder weten dat je op intake bent geweest en of er al dan niet een verzorgende zal starten in het gezin. Indien er verder nog onderlinge afstemming nodig is over de hulpverlening, dan kan je dit ook bespreken. Vergeet niet om vooraf de gezinsleden hierin te betrekken. Maak hen duidelijk wat je zal terugkoppelen en waarom deze afstemming hen kan helpen.

23 % van de gezinnen waarmee een intakegesprek werd gevoerd (N=226) haakte na de intake af. Voor minstens 4,42 % van de gezinnen was de kostprijs de reden om niet te starten. 5 % van de gezinnen gaven aan dat ze 'niet meer' geïnteresseerd waren. Het 'samen doen' sprak hen niet aan: ze wilden liever een gewone poets hulp of hadden geen leervraag. Indirect speelt hier de prijs ook mee: "Betalen voor huishoudhulp en toch zelf nog moeten poetsen ook?!". Volgende redenen werden geregistreerd. Een bloemlezing maakt ook hier veel duidelijk.

het gezin ziet af van de aanvraag

- Er was 8 uur afgesproken, maar mama heeft dag voor de opstart hulp geannuleerd.
- Financieel geen ruimte. Wordt nog bekeken of OCMW bijdrage ten laste kan nemen;
- Gezin wil wachten tot man werk heeft.
- Hulp te duur (10)
- Prijs per uur is te hoog. Mensen zitten in schuldbemiddeling; vragen dienstencheques aan.
- Geen vraag meer.
- Gezin wil geen bijkomende hulpverlening.
- Mama deed aanvraag thuisbegeleiding en wil dat eerst proberen.
- Mama wou plots geen hulp meer omwille van persoonlijke redenen.
- Na intake niets meer gehoord, ondanks meerdere telefoons en nieuw gesprek via aanmelder.
- Grootmoeder zegt dat ze het alleen redt met hulp van familie
- Gezin reageert niet meer op telefoons en mails, ondanks herhaaldelijke pogingen.

Het is geen vraag die past binnen het aanbod van Thuiscompagnie

- Vooral problemen met opvoeding kinderen, niet met huishouden
- Kan huishouden perfect runnen; moeder wil meer medewerking van kinderen, eerder vraag naar opvoedingsondersteuning
- Hulpvraag sluit niet aan bij aanbod Thuiscompagnie
- Opa is palliatief: mama is hierdoor tijdelijk overbelast. (geen kansarmoede)
- Gezin wil poets hulp maar wil er zelf niet in meedraaien (4 keer).
- Geen leervraag - doorverwezen naar reguliere gezinszorg.
- Enkel huishouden doen, niet moeien.
- Mijnheer wilde zelf niet mee werken.
- Mama fysiek te beperkt om huishouden zelf te runnen. Gezinshulp meer aangewezen.
- Past niet in doelgroep.
- Inwonende grootmoeder neemt huishouden op zich; men wil haar ontlasten.

De situatie in het gezin is veranderd

- Mama is opgenomen op de A-dienst. Opstart niet voor onmiddellijk. Gezin staat open voor hulp.
- Uitgesteld omwille van opname in psychiatrisch ziekenhuis.
- Gezin wordt geholpen door reguliere poetsdienst.
- Moeder ernstig ziek geworden, wensen gewone gezinszorg van Turkse verzorgende.
- Gezin heeft interesse verloren wegens plaatsing kinderen.
- Gezin wil nog geen hulp. Later als vierde kind geboren is nieuwe aanvraag.
- Gezin gaat verhuizen en wil wachten tot na verhuis. Drempel is te hoog (schaamte)
- Gezin ziet voorlopig af van hulp.
- Gezin gaat verhuizen naar andere gemeente.
- Koppel gescheiden en verhuis naar andere gemeente.

4. STARTFASE

UITGANGSPUNTEN VAN DE STARTFASE

In de startfase kunnen zowel de organisatie als de verzorgende ‘krediet’ opbouwen bij het gezin. Als deze fase goed verloopt, dan zal het gezin positief durven staan ten opzichte van de ondersteuning en mag men later al wel eens een steekje laten vallen zonder dat de deur direct dicht gaat. Het is de fase waarin duidelijker kan worden waar het gezin ondersteuning bij wenst en waarin je het tempo en de gevoeligheden van het gezin kan leren kennen.

Maar het is ook de fase waarin de botsing tussen de verschillende leefwerelden, systemen en waarden- en normenstelsels (zie hoofdstuk 2) aan de oppervlakte kunnen komen: de leefwereld van het gezin, de leefwereld van de verzorgende, de leefwereld van de coach, de systeemwereld van de organisatie en de maatschappelijke normen. Wanneer je hierover niet kan spreken, dan zal de weerstand groeien en uitmonden in het afwijzen van verdere ondersteuning. Vandaar dat het erg belangrijk is dat de coach in deze fase het gezin regelmatig bezoekt. In de startfase helpen de contacten tussen coach en gezin om de hulp te installeren.

De coach probeert meer zicht te krijgen op de leefwereld en het tempo van de cliënt. Dat is nodig om je te kunnen invoegen. De coach krijgt ook zicht op de thema's waarop zichzelf of de verzorgende kan toevoegen. In de startfase staat het installeren van rust en stabiliteit centraal. Als het gezin al een duidelijke vraag had naar ondersteuning, dan kan hiermee een begin gemaakt worden. De eigen prioriteiten van verzorgende en coach (of die van de buitenwereld) kunnen/durven loslaten is een voorwaarde om dit mogelijk te maken.

Als alles goed verloopt dan duurt de startfase gemiddeld 14 dagen tot een maand. Dit kan variëren van gezin tot gezin, en kan beïnvloed worden door verschillende factoren, zoals de frequentie van de hulp, de klik met de verzorgende, gebeurtenissen in en om het gezin enz. Bij gezinnen waar de motivatie vooral extern ligt (bv. op aanraden van een hulpverlener), kan deze fase ook veel langer duren. Het gezin heeft mogelijk meer tijd nodig om de verzorgende echt toe te laten. Soms merk je pas na een paar maanden dat er geleidelijk iets verschuift.

In deze fase is de coach vooral bekommerd over hoe het contact tussen het gezin en de verzorgende verloopt en over welke invloed dit heeft op hun relatie. De coach en de verzorgende verkennen tot waar het gezin de hulp kan toelaten. De klemtoon ligt op het brengen van rust en stabiliteit.

De taken die de coach en de verzorgende opnemen in deze fase hebben veel gemeenschappelijk: opbouwen van vertrouwen, het verwerven van een mandaat van het gezin, invoegen en toevoegen. Maar vanuit hun specifieke positie zullen ze andere klemtonen leggen.



Van januari 2011 tot en met december 2013 ontving Thuiscompagnie 267 aanmeldingen. Met 226 gezinnen (85 % van de aanmeldingen) werd een traject opgestart. Een traject begint met een intake. In 155 gezinnen (71 % van de intakes) startte een verzorgende effectief. Voor 9 gezinnen was eind december 2013 de intakefase nog niet afgelopen of was nog geen verzorgende beschikbaar.

TAAK VAN DE COACH IN DE STARTFASE

In de startfase helpen de gesprekken met de coach om de hulp te installeren. De gesprekken zijn vooral gericht op:

- voorbereiden en instrueren van de verzorgende,
- introduceren van de verzorgende in het gezin,
- opvolgen van de relatie tussen gezin en verzorgende,
- opvangen van leefwereldbotsingen,
- omgaan met weerstand,
- creëren/opvolgen van randvoorwaarden.

VOORBEREIDEN EN INSTRUEREN VAN DE VERZORGENDE

De verzorgende moet weten wat nodig is om haar opdracht uit te voeren (need to know) maar meer niet, zodat ze onbevooroordeeld een relatie met de gezinsleden kan aangaan.

Een aantal zaken die bij de intake zijn afgetoetst, zijn cruciaal om haar mee te geven:

- In welke ruimtes mag ze komen en in welke niet?
- Wat zijn de gevoeligheden van het gezin? Wat hebben ze graag en waar kunnen ze niet tegen?
- Wat doen de kinderen (of vrienden, burens, ...) in het huishouden?
- Welke dingen mogen er meegebracht worden? (als daar iets over afgesproken is bij de intake)
- Zijn er medische problemen? (bv. de mama heeft een rugletsel en mag niets dragen)
- Wie maakt allemaal deel uit van het gezin?

Je moet goed afwegen welke informatie je aan de verzorgende doorgeeft. 'Wat moet de verzorgende weten om haar werk te kunnen doen?', dat is het criterium. Je waakt erover dat je, door wat je vertelt, het gezin niet meteen een stempel geeft. De verzorgende moet de kans krijgen om onbevooroordeeld naar het gezin te kunnen kijken en de krachten ervan te kunnen zien. Geef de verzorgende ook de kans om vragen te stellen.

Je hoeft de financiële situatie van het gezin niet tot in detail bloot te leggen. Maar de verzorgende mag wel weten dat het gezinsbudget eerder beperkt is. Je maakt de verzorgende vooral alert op het feit dat ze altijd met het gezin moet overleggen als er huishoudproducten, opbergspullen of ander materiaal nodig is. Dat is de houding die voortdurend nodig is: aftasten of wat je wil doen voor het gezin op dat moment passend is en steeds bevragen bij het gezin wat ze zelf willen. Zeker bij de opstart van een nieuw ondersteuningstraject moet je erg voorzichtig zijn met veranderingen. Als een gezin gewend is om de keukenhanddoek te gebruiken om stof te vegen, dan kan het meebrengen van een stofdoek, zonder dat vooraf te bespreken, al genoeg zijn om het gezin het gevoel te geven dat de verzorgende hen afwijst.

INSTALLEREN VAN DE HULP

Introduceren van de verzorgende in het gezin

Net zoals je in de intakefase geïntroduceerd werd door de aanmelder/vertrouwenspersoon in het gezin, zo ben jij nu de brugfiguur om de verzorgende in het gezin binnen te brengen. Bekijk vóór de eigenlijke start of het gezin graag wil dat jij aanwezig bent op het moment dat de verzorgende voor de eerste keer komt. Voor sommige gezinnen kan dit de drempel wat verlagen, maar het is lang niet altijd nodig. Het gezin kan zelf aangeven wat ze hiermee willen.

Opvolgen van de relatie tussen gezin en verzorgende

Als het gezin nog nooit een verzorgende over de vloer heeft gehad, dan moet jij je als coach heel bereikbaar voor het gezin opstellen. Probeer op de eerste dag dat de verzorgende komt even binnen te wippen of te bellen (bv. tegen het einde van haar werktijd). Vraag of alles goed verlopen is. Vraag wat er eventueel anders moet. In die eerste fase moet je kort op de bal spelen.

Als je in de beginperiode tijd maakt om regelmatig even langs te gaan (dat hoeft geen uur te duren), dan kan je bijsturen waar dat nodig is. Het is in de eerste plaats de bedoeling om mogelijke obstakels te ondervangen, zodat ze niet escaleren en de hulp kan blijven doorgaan. Je krijgt dan een idee van het tempo van het gezin en met die informatie kan je ook de verzorgende weer beter ondersteunen.

De verzorgende moet ook de kans krijgen om haar eigen proces van verbinding met het gezin aan te gaan, en als coach wil je daar niet de hele tijd tussen komen. Als je voelt: 'ze zijn vertrokken', dan kan je de frequentie van je bezoeken verminderen.

Opvangen van leefwereldbotsingen

Leefwereldbotsingen kunnen gaan over:

- het omgaan met (grote) verschillen in waarden en normen,
- omgaan met grenssituaties (normverschillen versus normvervaging),
- de persoonlijke bagage van de hulpverlener.

In het werken met kwetsbare gezinnen worden zowel de coach als de verzorgende geregeld geconfronteerd met het verschil tussen de normen van het gezin en de normen die zij zelf hanteren en 'normaal' vinden. Dit kan op zowat alle levensdomeinen voorkomen: orde en netheid, voeding, kledij, (persoonlijke) hygiëne, besteding van geld, besteding van tijd, de opvoeding, de wijze van communiceren, hoe je omgaat met je partner, taakverdeling en rolpatronen, nakomen van afspraken enz.

Als we versterkend en verbindend willen werken, dan betekent dit dat we op zijn minst een niet-oordelende houding kunnen aannemen (het is niet goed of slecht) en dat we respect kunnen tonen voor de manier waarop het gezin in het leven staat. Dit is immers het vertrekpunt wanneer we een vertrouwensrelatie willen opbouwen, een relatie waarin de cliënt de motivatie en de stimulans kan vinden om actief mee te werken aan oplossingen. Ook wanneer we later een probleem of gedrag bespreekbaar willen maken, is deze basishouding het fundament van waaruit we hierover in dialoog gaan met het gezin.

Leefwereldbotsingen kunnen in elke fase van het ondersteuningstraject opspelen. Doorgaans worden ze in de startfase vaak intenser ervaren. Naarmate de hulp langer duurt en de verzorgende en de coach het gezin beter leren kennen, kan er begrip groeien waarom een situatie op een bepaalde manier geëvolueerd is.

Omgaan met weerstand

Door in de startfase regelmatig contact te hebben met het gezin, merk je vrij snel als er weerstand tegenover de verzorgende ontstaat. Door een gesprek met het gezin en met de verzorgende (apart en met beide samen) krijg je een duidelijker beeld van waar de oorzaken liggen en kan je dat bespreekbaar maken. Het kan soms om heel kleine dingen gaan. Bijvoorbeeld:

De verzorgende dweilt altijd eerst in alle kamers de vloer. Maar de cliënt wil liever kamer per kamer afwerken. Eerst de badkamer en als die klaar is, dan de living.



Door te luisteren naar de mensen kom je die kleine wrevels te weten en kan je met de verzorgende bekijken of ze daarmee rekening kan houden. Omgekeerd is het ook belangrijk te weten hoe de verzorgende zich in het gezin voelt en wat haar eventueel afremt.

Als coach kan je ondersteunend zijn in de relatieopbouw door van op een afstand te kijken naar waar mogelijke misverstanden en spanningen kunnen ontstaan. Met wat je leert van het gezin kan je de verzorgende beter ondersteunen. Dit wil echter niet zeggen dat de coach op basis van die contacten met het gezin adviezen kan formuleren over wat de verzorgende moet doen. Het gaat altijd om een samen zoeken naar wat in de gegeven omstandigheden voor dit gezin ondersteunend kan zijn en hen sterker kan maken. Het is aan de coach om die antwoorden bij het gezin en bij de verzorgende naar boven te halen. Benoem tijdens deze gesprekken vooral ook de dingen die goed gaan. Bijvoorbeeld waar je ziet dat er aansluiting is. Als je dit goed aanpakt, dan wordt dit als zeer ondersteunend ervaren.

Wanneer deze gesprekken niet worden gevoerd tijdens de startfase, dan blijven irritaties sluimeren. Kleine irritaties stapelen zich op en worden wrevels. Je bezoek biedt zowel aan het gezin als aan de verzorgende, de mogelijkheid om die irritaties te uiten. Maar het is uiteindelijk de verzorgende zelf die door het gezin wel of niet aanvaard zal worden. Dus je zal zowel de verzorgende als het gezin ook moeten stimuleren om met elkaar te praten.

OPVOLGEN VAN RANDVOORWAARDEN

In de intakefase werd er gesproken over een aantal randvoorwaarden, die noodzakelijk zijn om de hulpverlening mogelijk te maken (financieel, administratie, veiligheid, materiaal). Indien nodig, dan volg je dit verder op.

TAAK VAN DE VERZORGENDE IN DE STARTFASE

De startfase is nodig om een goede basis te leggen zodat de verzorgende later mag 'blijven komen', ook als het soms wat minder gaat. In deze fase wordt door 'samen dingen te doen', ook de basis gelegd voor het versterkend en verbindend werken. Als het nodig is om eerst rust en stabiliteit te creëren, dan is daar ruimte voor. Het samen dingen doen kan stapsgewijs worden uitgebreid.

In deze fase wordt de hulp geïnstalleerd. Voor de verzorgende houdt dit in:

- het vertrouwen winnen van het gezin,
- het mandaat krijgen om te mogen ondersteunen,
- een werkrelatie opbouwen.

OPBOUWEN VAN EEN VERTROUWENSRELATIE

In de startfase krijgen we van het gezin een 'beginkrediet', dat staat voor de ruimte die de verzorgende krijgt om bij het gezin binnen te komen en haar taak te mogen doen. Het wordt bepaald door de mate waarin het gezin erop vertrouwt of erin gelooft dat de hulpverlening voor hen steunend en van betekenis kan zijn. Dat beginkrediet kan positief of negatief zijn en kan verschillen van gezinslid tot gezinslid. Van de mama krijg je misschien sneller een positief krediet dan van de papa. Dit is ook niet per sé je persoonlijke verdienste. De grootte ervan zal ondermeer afhangen van de vorige ervaringen van het gezin met hulpverlening of van het beeld dat ze van je dienst hebben.

[hoe stond moeder er tegenover dat er een verzorgende zou komen?] Ja, dat is een heel moeilijke vraag. Als ge dan al slechte ervaringen hebt gehad, dan denk je 'Wat komt die hier nu doen? Komt die mijn leven hier nu overhoop halen? ... Maar toen ze dan kwam, dat was gewoon, ik deed de deur open en zij al direct zo van 'Ja, ik ben Sien. Ik kom...'. Ja, dat was al direct zo van de eerste keer al (lacht) hup. Ja dat is een plezante precies. ... Dat had ik toch niet verwacht dat ik zo'n goeie zou krijgen. Dat klikt goed. (moeder Lisa)

Ik stond daar heel positief tegenover, hij [partner] wat minder, want hij wou geen vreemden in huis die zich in huis komen moeien. Achteraf heeft hij dan eigenlijk wel ingezien dat het wel positief is. (moeder Kimberly)

Langzaam ga je een eigen persoonlijk krediet opbouwen. Dat persoonlijk krediet is onderling, bijvoorbeeld tussen jezelf als coach en de verzorgende, niet inwisselbaar. Het beginkrediet blijft doorlopen. Een gezin kan in het algemeen positief staan tegenover hulp, maar die ene helpster moeten ze niet. Of omgekeerd: het gezin staat niet open voor hulp, maar die ene verzorgende laten ze toch binnen. Als het goed zit met de relatie zal het krediet dat je van het gezin krijgt met de tijd groeien.

OPBOUWEN VAN EEN WERKRELATIE

Invoegen en toevoegen

Tijdens de startfase is het belangrijk dat de verzorgende zich kan **invoegen** bij de thema's, het tempo en de leefwereld van het gezin. Ze probeert de situatie van het gezin vanuit een krachtgerichte bril te bekijken. Respect hebben voor de eigenheid van het gezin, interesse tonen, gemeenschappelijkheden zoeken en aftasten waar de krachten liggen. Vragen die haar daarbij kunnen helpen zijn:

- Hoe zit het gezin in elkaar?
- Wat zijn de gewoontes en de (onuitgesproken) 'regels van het huis'?
- Wat zijn de thema's waar het gezin belang aan hecht?
- Wat zijn hun interesses (zowel van de ouders als de kinderen)?
- Welke opvattingen hebben ze?
- Geldbesteding?
- Netwerk?
- Opvoeding kinderen?
- ...

De verzorgende laat zich leiden door wat er voor het gezin, op dat moment, op de voorgrond staat. Zij leert het gezin eerst kennen, zonder dat er meteen veel moet veranderen. Soms wil het gezin vooral ventileren. Bijvoorbeeld over het moeilijke weekend dat ze achter de rug hebben. Dan wordt er eerst ruimte gemaakt om het verhaal te vertellen. Het taakgerichte werk komt dan pas op de tweede plaats.

Waar mogelijk kan de verzorgende kleine **toevoegingen** doen. Bijvoorbeeld door samen na te denken over wat er vandaag aan de orde is (cf. Wat zijn de wensen en de mogelijkheden van het gezin?) en door het gezin te helpen kiezen wat ze eerst gaan doen.

Houd er rekening mee dat het toelaten van een verzorgende in huis voor het gezin al een grote stap kan zijn. Alleen al door haar aanwezigheid voegt de verzorgende iets toe, ook al is dat misschien niet onmiddellijk zichtbaar.

In hoofdstuk 9 gaan we dieper in op het belang om in te voegen en toe te voegen. Dat hoofdstuk biedt je ook ondersteunende informatie om invoegen en toevoegen in de praktijk te brengen.

Werken aan rust en stabiliteit

Tijdens de startfase doen we het rustig aan. Rust en stabiliteit in het gezin brengen is de meest centrale focus. In ons achterhoofd zoeken we wel naar doelstellingen die voor het gezin haalbaar zijn en een betekenis kunnen hebben. Het is zoeken naar een aangepaste taal om hierover met het gezin in dialoog te gaan.

Werken met het mandaat om te mogen helpen

We werken met het mandaat dat we gekregen hebben om te mogen helpen. Dit geldt zowel voor de verzorgende als voor de coach. Dat doen we door de grenzen te respecteren die de cliënt aan geeft. Toets, voor je effectief iets doet, steeds af of het OK is voor het gezin. Hierbij probeer je een

evenwicht te vinden tussen enerzijds het formuleren van eigen voorstellen (waar het gezin misschien moeilijk 'neen' tegen kan zeggen) en anderzijds het afwachten tot het gezin zelf met een voorstel komt (waar het gezin misschien zelf nog niet aan toe is). Het aftoetsen van het mandaat vraagt continue aandacht gedurende het hele hulpverleningsproces. Het mandaat kan immers verschuiven naarmate de hulp langer duurt.

DOELEN IN DE STARTFASE

Wellicht zijn er in de aanmeldingfase en tijdens het intakegesprek al een aantal doelstellingen aan bod gekomen. In de startfase ga je verder peilen hoe de gezinsleden daar tegenover staan. Het blijft een aandachtspunt om uit te zoeken op welke punten het gezin wil veranderen.

Hulpverleners zijn geneigd om nogal snel te gaan, resultaatgericht en recht op het doel af. Als we echt versterkend willen werken is die aanpak niet de meest doeltreffende. Het is niet omdat hulpverleners iets superbelangrijk vinden, dat dit ook een prioriteit is voor het gezin. Zij hebben bijvoorbeeld altijd al hun plan getrokken of een aantal oplossingen zijn voor hulpverleners misschien raar, maar werken wel voor dat gezin. Probeer zelf eens in de huid van de cliënt te kruipen en vanuit zijn perspectief naar die doelstellingen te kijken.

Misschien willen de gezinsleden wel een aantal zaken veranderen, maar zijn er hindernissen of drempels die maken dat dat niet kan. Probeer te achterhalen welke randvoorwaarden eerst moeten vervuld zijn: moeten er eerst een aantal tussenstappen worden gezet?



5. GROEIFASE

UITGANGSPUNTEN VAN DE GROEIFASE

In deze fase werken we aan groei en ontwikkeling op basis van de vragen van het gezin. Zowel de coach als de verzorgende gaan daarbij uit van de krachten en de leermogelijkheden die aanwezig zijn in het gezin. We oefenen praktische vaardigheden in, proberen mogelijke hulpbronnen zichtbaar of toegankelijk te maken en we ondersteunen het gezin in hun interactie met de samenleving (bv. contacten met diensten, school enz.).

Via de evolutiebesprekingen volgt de coach het gezin en de verzorgende op, ook als er geen problemen of knelpunten zijn en als alles vlot gaat tussen verzorgende en gezin. Daarnaast kan de coach een verzorgende ook individueel begeleiden (bij specifieke gezinssituaties) of een vorm van intervisie aanbieden waarbij de verzorgenden bij elkaar terecht kunnen met hun verhaal en van elkaar kunnen leren.

Ook tijdens deze fase zijn de coach en de verzorgende vaak met dezelfde thema's bezig, maar leggen ze andere accenten. Bijvoorbeeld: werkdoelen stellen gebeurt niet alleen als de coach aanwezig is, maar gebeurt ook indirect wanneer de verzorgende met het gezin aan het werk is. Beiden proberen veranderinggericht te werken.

De duur van de groeifase is afhankelijk van gezin tot gezin. We gaan ervan uit dat deze fase doorgaat, zolang de gezinszorg iets voor het gezin kan betekenen dat ondersteunend en versterkend is. Daarin liggen de leermogelijkheden.

Tijdens de groeifase blijft de voortdurende afstemming op het gezin en met de andere diensten belangrijk.

TAAK VAN DE COACH IN DE GROEIFASE

In de groeifase helpen de gesprekken van het gezin en van de verzorgende met de coach om verandering mogelijk te maken en te consolideren. De coach heeft de opdracht om tijdens de groeifase volgende aspecten in het oog te houden:

Bij de ondersteuning van het gezin:

- werkdoelen formuleren,
- evalueren en bijsturen,
- motivatie,
- vooruitgang,
- herval in oude patronen.

Bij de ondersteuning van de verzorgenden:

- afstemming op het gezin,
- opnemen van een passende verantwoordelijkheid,
- positionering ten aanzien van andere hulpverleners,
- eigen thema's van de verzorgenden.

ONDERSTEUNING VAN HET GEZIN

Werkdoelen formuleren

Werkdoelen opstellen gebeurt niet altijd zo formeel. Meestal is er wel een beginvraag, bij de start van de gezinszorg, maar het is mogelijk dat die niet erg concreet is. Naarmate de verzorgende in het gezin aan het werk gaat, wordt die vraag geleidelijk aan wel duidelijker. Deze beginvraag kan ook evolueren naarmate de verzorgende meer vertrouwen krijgt van het gezin (haar mandaat wordt groter), het gezin meer zelfvertrouwen krijgt dat ze iets kunnen bereiken, en dat de (intrinsieke) motivatie zich ontwikkelt.

Het is de taak van de coach om mogelijke werkdoelen te verhelderen. Het vertrekpunt is steeds: 'Wat is voor het gezin de gewenste uitkomst?' Er wordt ook rekening gehouden met de kwetsbaarheden, de motivatie, de leermogelijkheden en de drukzetting vanuit de omgeving. Samen met het gezin en de verzorgende ga je op zoek naar een plan dat haalbaar is om uit te voeren. Het is belangrijk dat deze werkdoelen de druk op het gezin niet onnodig verhogen. Daarom kan het noodzakelijk zijn om eerst tussendoelen te bepalen of randvoorwaarden te creëren.

Om tot een gedeelde agenda' te komen, kan je gebruik maken van het 'participatief stappenplan'. Een schematisch overzicht en uitgebreide beschrijving daarvan vind je terug in hoofdstuk 9. Via deze methode wordt zowel het standpunt van het gezin, als dat van de hulpverlener (verzorgende, coach) in dialoog gebracht. Van daaruit kun je op zoek gaan naar een gedeelde kijk en overeenstemming over wat er dient te gebeuren.

Evalueren en bijsturen

Tijdens de evolutiegesprekken kan de coach, samen met het gezin en de verzorgende, evalueren en bijsturen. De focus ligt steeds op 3 aspecten van de zorg:

- de leermogelijkheden en doelen van het gezin: inhoud van de doelen,
- het proces: autonomie versus verafhankelijkheid,
- de samenwerkingsrelatie: relatie gezin-verzorgende, zijn alle gezinsleden betrokken enz.

Vandaar ook het belang van en de voortdurende aandacht voor de basishouding in het coachingproces.

Motivatie

We kijken terug naar de motivatie van het gezin. Is die geëvolueerd sinds de intakefase? De startmotivatie ligt in de meeste gezinnen voor een deel ook wel buiten hen. Er kan bijvoorbeeld druk zijn van de hulpverlening of van familieleden. In de loop van de tijd kan de motivatie groeien of afnemen bij het gezin. Dit kan een proces zijn met ups en downs. Dat aspect moet de coach zeker bevragen. Want het is de intrinsieke motivatie die maakt dat mensen het vol houden. De coach is niet alleen monitor van de motivatie, maar kan ook een actieve rol spelen bij het stimuleren van (intrinsieke) motivatie. Dit kan door samen te reflecteren over de toename/afname van de motivatie. Wat is de betekenis daarvan? Welke invloed heeft dat op de ondersteuning? Op deze manier kan er meer inzicht ontstaan in de eigen constructies. We situeren ons hier in de tweede fase van de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente. Dit model brengt in beeld wat er gebeurt met mensen die in een veranderingsproces zitten (zie hoofdstuk 7).

Vooruitgang

Als coach help je om vooruitgang zichtbaar te maken, zowel voor het gezin, voor de verzorgende als voor de buitenwereld. Dit doe je door regelmatig de kleine stappen te benoemen, ongeacht hoe klein die ook zijn. Bijvoorbeeld:

Bij de start van de hulp stond er overal afwas in huis. Na een tijdje geraakt alle afwas tot bij de afwasbak. Dit is vooruitgang.

Een brief die ze niet begrijpen wordt niet meer weggegooid, maar klaargelegd voor als de verzorgende of de coach langskomt. Dat is vooruitgang.

Het gezin leert stilaan om een vaste plaats te geven aan zaken die voorheen door het huis slingerden. Dat is vooruitgang.

Er is altijd vooruitgang, ook als je die niet ziet. Het moeilijkste is om over vooruitgang te praten als er schijnbaar geen vooruitgang is of als die niet direct zichtbaar is.

Je kan de indruk hebben dat vooruitgang stil valt. Maar dan mag je niet vergeten dat er in de hoofden van mensen vanalles gebeurt dat je niet kan zien. Dat kan je niet altijd uitleggen. Het kan ook zijn dat er meer rust in huis komt, dat iemand meer vertrouwen in zichzelf krijgt, dat er meer geduld is voor de kinderen enz. Ook wanneer de situatie stabiel blijft - en dus niet meer achteruit gaat – kan dit vooruitgang zijn. Er zijn ook de kinderen. Die zien hoe het anders kan en die nemen daar ook dingen van mee in hun latere leven. Zij kunnen dat dan zelf toepassen als ze ouder zijn.

Omgaan met hervал in oude patronen

Bij de opstart van de ondersteuning is er bij iedereen (intrinsieke of extrinsieke) motivatie. Soms komt er een terugval, bij het gezin (bv. beu, moe, de problemen blijven) of bij de verzorgende (bv. er is geen verschil, wat doe ik hier, ik doe het niet goed genoeg, ik zie geen resultaat). Als het gezin minder gemotiveerd is, dan heeft dit ook gevolgen voor de motivatie van de verzorgende, en omgekeerd.

Hervал is een normaal onderdeel van het proces. De coach zal hierop voorbereid moeten zijn. Wanneer het gezin hervалt, dan is de verleiding groot om de zinvolheid van de gezinszorg in vraag te stellen. Maar net op dit moment is het belangrijk om de continuïteit van de hulp te verzekeren. Op die manier geven we aan het gezin de boodschap dat we hen niet laten vallen, ook al gaat niet alles naar verwachting. Het wisselen van verzorgende in deze periode werkt meestal niet, omdat net door de onderlinge relatie weer de drive kan ontstaan om zich te herpakken. Dit geldt niet wanneer de relatie tussen het gezin en de verzorgende verzuurd is.

De coach creëert voor de verzorgende en het gezin de ruimte om stil te staan bij de impasse en om te zoeken hoe ze de draad terug kunnen opnemen. Dit kan via verschillende invalshoeken:

- **Hulpverleningsrelatie:** wanneer de relatie met de verzorgende goed zit, dan wil het gezin haar niet teleurstellen. Misschien doen ze erg hun best, maar kunnen ze dit op de langere termijn niet volhouden. De verandering is dan te groot en kan nog niet geconsolideerd worden. Ook wanneer er 'een haar in de boter is' tussen verzorgende en het gezin, kan dit ervoor zorgen dat het gezin weer terugkeert naar oude gewoonten.
- **Weerstand:** in onze ijver om het gezin te helpen, gaan we misschien meer of andere dingen doen, waar het gezin niet om gevraagd heeft. Omdat het gezin dit niet altijd kan verwoorden, gaan ze door hun gedrag een signaal geven. Bijvoorbeeld: Het gezin beschuldigt de verzorgende van iets dat ze niet gedaan heeft. Dat kan een manier zijn om een onderliggende irritatie – die niet benoemd kan/mag worden – duidelijk te maken. Let erop dat je dan niet alleen focust op de feiten, maar ook op de context.
- **Tempo:** misschien proberen we te veel in een te korte tijd te realiseren. Zelfs als een gezin gemotiveerd is en graag stappen vooruit wil zetten, merken ze pas achteraf welk effect dit heeft op henzelf. Bijvoorbeeld: Ze hebben iets weggedaan waar ze nog aan gehecht zijn. Dat doet pijn.

Ik heb van mijn hard een steen moeten maken, de verzorgende wou meer dan ik wegdoen. Er is veel veranderd. Het huis is properder, het is meer op orde. Er is heel veel weggegooid, tegen mijn goesting, maar we kunnen nu terug mensen ontvangen. Ik ben zelf terug meer gemotiveerd. Ze ondersteunt ons. (moeder Lien)

- **Omgevingsfactoren:** wanneer er dingen veranderen in het gezin, dan krijgen zij soms te maken met commentaar van hun omgeving. Bijvoorbeeld: Familieleden zijn het niet eens met wat er gebeurt. Zij moedigen het gezin aan om terug te keren naar hoe het vroeger was.
- **Stressfactoren:** Ook wanneer gebeurtenissen de stress in het gezin doen toenemen, kan het zijn dat ze de fragiele vooruitgang die er gemaakt is, niet kunnen volhouden. Bijvoorbeeld: Als de deurwaarder aan de deur geweest is, dan staat je hoofd niet meteen naar opruimen.

Ja die overgang [verhuis naar een andere gemeente], dat is eigenlijk een puinhoop geweest. ... Vooral het huishouden gaat nu beter. Het is nog wel moeilijk, maar het gaat toch veel beter als de verzorgende er is. Omdat je zelf niet die hoop op je alleen hebt. (moeder Kim)

Het kan dan zinvol zijn om terug te kijken tot waar het nog goed ging, en een stap terug te zetten in die richting. Pas wanneer het gezin er klaar voor is, kan er terug vooruit gekeken worden.

ONDERSTEUNING VAN DE VERZORGENDE

Verzorgenden die met kwetsbare gezinnen werken, komen wel eens schrijnende situaties tegen. Door het grote verschil in leefwereld en de verregaande afstemming van de verzorgende op het gezin, is het niet altijd raadzaam om dit in het team te bespreken. Sommige collega-verzorgenden uit de 'reguliere' gezinszorg - die niet gevormd zijn in het verbindend en versterkend kader - kunnen dit soms moeilijk begrijpen. De verzorgende blijft dan in de kou staan.

Daarom is het aangewezen om de verzorgende individueel te begeleiden of hen de gelegenheid te bieden om ervaringen uit te wisselen met collega's in een vergelijkbare situatie. De onderwerpen die dan besproken worden, zijn samen te vatten in 4 grote kernthema's: Hoe kan ik mij (beter) afstemmen op het gezin? Hoe neem ik een gepaste verantwoordelijkheid op? Hoe kan ik mij positioneren ten opzichte van andere hulpverleners? En hoe ga ik met mijn eigen kwetsbaarheid en geraaktheid om?

Afstemming op het gezin

De thema's die in de begeleiding aan bod kunnen komen, zijn heel divers:

- leren omgaan met een andere levensvisie,
- opbouwen van een vertrouwensrelatie,
- leren werken in het spanningsveld van afstand en nabijheid,
- hoe en wanneer grenzen stellen,
- leren omgaan met de eigen grenzen,
- omgaan met weerstand,
- delen van vertrouwelijke informatie,
- de balans 'doelen stellen' versus 'druk toevoegen',
- een passende positie innemen tussen ouders en kinderen in pedagogische ondersteuning,
- omgaan met huisdieren en hygiënische problemen,
- ...

Opnemen van een passende verantwoordelijkheid

Als coach help je de verzorgende om een passende verantwoordelijkheid op te nemen. Dit wil zeggen dat ze de mogelijkheden en de grenzen van zichzelf en haar functie kent en respecteert én dat ze de coach aanspreekt wanneer ze over deze grenzen dreigt te gaan. Door de grote nood die zij in het gezin tegenkomt, kan het engagement van de verzorgende heel sterk worden. Zelfs als het niet zo goed gaat met de ondersteuning, blijft de betrokkenheid meestal groot.

Doordat zij zo intensief met het gezin bezig is, voelt ze ook de druk en de onmacht waar het gezin mee te maken heeft. Bijvoorbeeld:

- Een gezin dreigt de woning te verliezen, en er is geen perspectief op een nieuwe (betaalbare) woning. De moeder raakt in een depressie, waardoor ze haar huishouden verwaar-

loost en niet meer voor haar kind kan zorgen. Daardoor dreigt er ook nog een plaatsing. De verzorgende ziet de situatie escaleren ...

- Een alleenstaande mama dreigt haar uitkering te verliezen als ze niet ingaat op een jobaanbod, maar er is geen kinderopvang ...
- Papa heeft eindelijk werk gevonden. Het is een fysiek zware job. Om er te geraken is hij een uur met de fiets onderweg (ze hebben geen wagen en er is geen budget voor een busabonnement). Papa houdt dit niet vol en meldt zich regelmatig ziek. Hierdoor verliest hij zijn job. Ondanks al zijn moeite is het weer niet gelukt ...

Daarnaast moet de verzorgende ook kunnen werken met schaarse middelen. Niet alleen het materiaal waarmee ze moet werken is beperkt. Omwille van financiële redenen kan een gezin maar een klein aantal uren hulp toelaten, terwijl de behoefte soms veel groter is. De marges waarin een verzorgende iets kan bereiken in het gezin zijn dan heel klein. Enerzijds is dit een uitdaging voor haar, omdat zij moet putten uit haar eigen creativiteit en die van het gezin om iets te kunnen realiseren, maar anderzijds kan dit ook doorwegen. Het appél dat zij kan voelen om méér te doen dan haar takenpakket haar toelaat, is reëel.

Bestaande afspraken en regels binnen de dienst kunnen hierdoor onder spanning komen te staan. Bijvoorbeeld: Gaat de verzorgende mee op zoek naar een andere woning als blijkt dat de ouders daar zelf niet toe in staat zijn? Gaat ze mee op zoek naar kinderopvang? Brengt ze zelf materiaal mee naar het gezin als dat niet aanwezig is? Gaat ze een brood halen voor het gezin, als ze merkt dat er geen eten is om het weekend door te komen?

Het antwoord op deze vragen is niet eenduidig. Als coach kan je de situatie verbreden en samen met de verzorgende en/of het gezin op zoek gaan naar een alternatief. Stel dat de verzorgende het niet zelf aanpakt, wie kan er dan wel mee aan de slag? Zijn er mogelijkheden in het informeel of professioneel netwerk van het gezin? Zijn er mogelijkheden die we nog niet overwogen hebben?

Het gaat hier over de afweging tussen 'het juiste doen', 'de dingen juist doen' en 'het goede doen' (zie hoofdstuk 2). In sommige situaties kan het verantwoord zijn om een uitzondering op de regels toe te staan. Waarschijnlijk moet je hierover gaan onderhandelen binnen de organisatie. Dit is belangrijk, want als je dit niet doet, dan krijgt de verzorgende later misschien het deksel op de neus. Baken duidelijke grenzen af. Maak ook duidelijk hoever je eigen mandaat als coach reikt om naar oplossingen op zoek te gaan. We kunnen nu eenmaal niet alles oplossen.

De eigen verwachtingen en frustraties van de verzorgende rond het 'resultaatsgericht werken' en het omgaan met de grenzen van de polyvalentie, is zeker iets wat je als coach bespreekbaar blijft maken. Het is cruciaal dat een verzorgende niet opgebrand geraakt.

Positionering ten opzichte van andere hulpverleners

Wanneer gezinszorg ingeschakeld wordt, dan verwachten de andere hulpverleners soms dat er op korte termijn verandering zichtbaar zal zijn. Vaak is dat niet het geval omdat het gezin daar niet aan toe is. De verzorgende werkt immers in het veld waarin het gezin de hulp kan toelaten. Ze kan dan te maken krijgen met de teleurstelling of met kritiek van anderen, of haar inbreng in het gezin wordt niet serieus genomen. Als coach is het belangrijk dat je dit oppikt en dat je de rol van de verzorgende weer in het juiste licht kan plaatsen.

Indien er andere hulpverleners in het gezin komen, dan is het noodzakelijk om ieders taak duidelijk af te bakenen. Het is essentieel om goede afspraken te maken. Wie doet wat, wanneer,...? De neuzen moeten in dezelfde richting staan. Er mogen zeker geen dubbele of tegenstrijdige afspraken gemaakt worden. Want als het verwarrend wordt voor het gezin, dan stagneert het veranderingsproces.





Het is belangrijk dat de verzorgende op de hoogte is van de afspraken die er tussen de verschillende hulpverleners gemaakt worden en of daarin van haar iets verwacht wordt. Wanneer de thuisbegeleiding met het gezin een beloningsstelsel uitwerkt voor de kinderen, dan kan de verzorgende de toepassing hiervan ondersteunen.

Eigen thema's van de verzorgende

Een verzorgende die zich geroepen voelt om met kwetsbare gezinnen te werken, doet dat niet zomaar. De kans is groot dat deze motivatie voortkomt uit een persoonlijke ervaring met thema's als kwetsbaarheid en armoede. Bijvoorbeeld: ze is zelf in een kwetsbaar gezin opgegroeid, ze verbleef zelf tijdelijk in een instelling of in een pleeggezin, als moeder heeft ze zelf een tijdje bij het OCMW moeten aankloppen, ze heeft familieleden of vrienden die door omstandigheden in armoede verzeild geraakt zijn, ze woont in een buurt waar armoede niet ver weg is enz.

Dit vraagt extra aandacht in de coaching, omdat de ondersteuning die ze in Thuiscompagnie bieden kort op hun vel komt. Wanneer een verzorgende geconfronteerd wordt met de bagage uit haar eigen leven, dan kan dit invloed hebben op de manier waarop ze haar job invult. Ze kan bijvoorbeeld doorschieten in de zorg voor de kinderen, zich partijdig gaan opstellen of afhaken omdat gebeurtenissen in het gezin haar geraakt hebben in haar eigen kwetsuur.

Die persoonlijke betrokkenheid kan ook een kracht zijn. Zij kunnen daardoor bijvoorbeeld de complexiteit van de situatie aanvoelen, zonder dat er veel woorden voor nodig zijn. Wanneer het gezin geen cultuur, geen taal en geen concentratie heeft om uitgebreid over hun situatie te spreken, dan kan de verzorgende door 'samen te doen' en 'samen te spreken over wat ze doen' toch een relationele verbinding maken.

Elke verzorgende die vanuit het verbindend en versterkend kader met kwetsbare gezinnen werkt, doorloopt ook een algemeen ontwikkelingsproces. Zij moeten een verschuiving maken van uitvoerende zorg (overnemen van taken bij mensen die het *niet meer* zelf kunnen) naar begeleidende zorg (aanleren van vaardigheden bij mensen die het *nog niet* zelf kunnen). Dit betekent een omkering in hun perspectief op het gezin, waarbij ze:

- krachtgericht leren kijken i.p.v. probleemgericht,
- leren werken vanuit de mogelijkheden van het gezin,
- hun eigen werkwijze leren aanpassen,
- hun eigen tempo leren aanpassen,
- hun eigen prioriteiten leren aanpassen,
- telkens met nieuwe ogen kijken naar wat er op dit moment in dit gezin gepast is,
- ...

Als coach begeleid je dit proces door de verzorgende op te volgen, feedback te geven over haar functioneren en haar te ondersteunen waar nodig. Hoofdstuk 5 geeft je een overzicht van het profiel en de taken van de verzorgende én van de ondersteunende rol die je daarbij als coach kan opnemen.

TAAK VAN DE VERZORGENDE IN DE GROEIFASE

In de groeifase zal de verzorgende meer en meer de rol van steunfiguur opnemen, die in het gezin gelooft en hun mogelijkheden ziet. Zij helpt het gezin om de doelen te bereiken die ze zelf gekozen hebben, waardoor ze hun sterke kanten kunnen ontwikkelen. De nadruk in haar werk ligt op het blijven invoegen en toevoegen waar mogelijk om zo ook te werken aan verandering.

BLIJVEN INVOEGEN, TOEVOEGEN WAAR MOGELIJK

Ook gedurende de groeifase blijft het belangrijk om in te voegen bij de thema's, de leefwereld en het tempo van het gezin. Waar mogelijk probeert de verzorgende iets toe te voegen, maar het vraagt voortdurende alertheid om niet over de grenzen van het gezin te gaan (zie hoofdstuk 9).

Vooraf wanneer het gezin en de verzorgende elkaar beter leren kennen, steeds meer 'eigen' worden aan elkaar, groeit de valkuil van de vanzelfsprekendheden. Zowel het gezin als de verzorgende kunnen dan gedrag stellen dat zij zelf evident vinden, maar dat dat niet is voor de ander. Hierdoor zijn de leefwereldbotsingen plots weer actueel en op de voorgrond. Daarom blijft het belangrijk om alert te blijven voor de manier waarop het gezin reageert op nieuwigheden en, zo mogelijk, hierover in dialoog te gaan.

WERKEN AAN VERANDERING

Omgaan met dagelijkse beslomeringen en crisissituaties

Door de gebeurtenissen in het gezin kan een situatie soms razend snel veranderen. Een verzorgende moet er op voorbereid zijn dat ze onverwachte ontwikkelingen kan tegenkomen, waardoor de dag er ineens heel anders kan uitzien dan gepland. Zij moet dan een evenwicht vinden tussen enerzijds het opvangen van het gezin en het zoeken naar stabiliteit, en anderzijds het alert zijn voor mogelijkheden om doelgericht aan de slag te gaan.

De verzorgende en het gezin zijn de dag rustig gestart. Plots staat de politie voor de deur omdat papa beschuldigd wordt van diefstal. Hij wordt meegenomen voor verhoor. De rest van de voormiddag wordt er niet veel meer 'gewerkt'. De aandacht van de verzorgende gaat dan naar het opvangen van de mama en de kindjes en naar het afronden van de taken die ze begonnen waren. Tegen de middag is papa terug thuis, ook hij wil zijn verhaal kwijt.

Aanleren van nieuwe vaardigheden

Hoe concreter de doelen en de tussendoelen van het gezin gesteld worden, hoe concreter er nieuwe vaardigheden ingeoeffend kunnen worden. Was sorteren? Soep maken? De kinderen betrekken bij het opruimen? Dit zijn duidelijke handelingen waarvan je kan nagaan of het gezin er al dan niet in slaagt.

Maar soms is het nodig dat de verzorgende gewoon, van dag tot dag, bekijkt wat er mogelijk is in het gezin. In dit geval zijn er geen duidelijk meetbare doelen afgebakend. De meeste verzorgenden (en hulpverleners in het algemeen) vinden het moeilijk wanneer de richting waarin ze moeten werken niet zo duidelijk is. Waar zijn we dan mee bezig?

Wanneer een gezin het gewoon is om van moment tot moment te leven en niet geleerd heeft om vooruit te kijken of op langere termijn te denken, dan is 'verandering in het moment' misschien de grootste stap die ze kunnen zetten. Ook dat verdient waardering. Zelfs als de richting waarin we werken niet zo duidelijk is en de effecten niet meteen zichtbaar of herkenbaar zijn, dan kunnen er op termijn toch positieve resultaten ontstaan. Dit maakt de hulp niet minder zinvol. Het vraagt alleen meer vertrouwen van het gezin, de verzorgende, de coach en hulpverleners, dat we op de goede weg zijn.

Vaak is de vakantieperiode van de verzorgende voor het gezin een ‘testsituatie’. Meestal wordt de verzorgende niet vervangen in die periode, waardoor het gezin er enkele weken alleen voor staat. In die periode krijgen ze de kans om te toetsen wat ze geleerd hebben. Kunnen ze wat verwezenlijkt werd ook volhouden als de verzorgende niet komt? Dat kan positieve gevolgen hebben (het gezin kan laten zien dat het alleen verder kan) of negatieve (er is een grote terugval, alles loopt opnieuw mis). Als de verzorgende terug is, wordt duidelijk waarin het gezin geslaagd is en welke aandachtspunten er nog zijn.

Versterken wat al lukt en wegwerken van belemmerende factoren

Doordat een verzorgende verschillende uren per week in het gezin aanwezig is, heeft zij bij uitstek het beste zicht op wat er al lukt en op dát wat het lukken in de weg staat. Ook hier is het belangrijk om steeds te toetsen hoe we zelf kijken naar ‘lukken en mis-lukken’ en hoe het gezin hiernaar kijkt. Misschien is het gezin wel tevreden met de situatie?

Het hele traject is bedoeld om oplossingen te creëren die werken voor het gezin. Dit betekent dat er nieuwe dingen uitgeprobeerd worden die misschien niet onmiddellijk tot de juiste uitkomst leiden. Maar het gezin mag leren van de ‘fouten’ die het maakt. Dit is onderdeel van het leerproces.

Bieden van psychosociale en pedagogische ondersteuning

Een belangrijk aspect van de gezinszorg die we bieden, is de manier waarop de verzorgende aanwezig is. Zij neemt een basishouding aan van (professionele) nabijheid, respect en zorgzaamheid. Ze staat open voor wat het gezin wil tonen van zichzelf. Ze ondersteunt de gezinsleden door te luisteren en ruimte te maken voor hun verhaal. Op deze manier ondersteunt ze ook het ouderschap van mama en papa.

Ze betekent eigenlijk veel. Dit geeft me wel dat gevoel van eigenwaarde te hebben en zelfvertrouwen [stilte] en naar het huishouden toe, de opvoeding. Dat is natuurlijk met vallen en opstaan. (moeder Lelie)

Ik heb er veel aan. Dat is een steunfiguur omdat ik er ook veel tegen kan vertellen ... over alles eigenlijk. (moeder Kim)

Ik kan daar soms eens tegen grommelen over mama of zo. Ja dat is zo'n beetje een uitlaatklep om te grommelen en die weet wel dat ge dat dan niet meent of zo. Ja, die weet, dat moet van u af en meer dan de helft van wat dat ge zegt, dat meent ge waarschijnlijk niet ... En ook als ge een vraag hebt, ze kan u een antwoord geven. Bijvoorbeeld van hoe kan ik dat best strijken of dat. Ja, die helpt u dan ook wel als ge ergens een vraag hebt. ... En ik vind het ook plezant dat ze u complimenten geeft. Zo was ik een keer mijn paperassen in orde aan het maken en ze geeft mij dan een compliment van 'ja, jij kunt dat eigenlijk toch wel goed he'. Dan zeg ik ja, eigenlijk kan ik dat beter dan mama he? (jongere Joske)

DOELEN IN DE GROEIFASE

In de hulpverlening is het doorgaans de gewoonte om met erg expliciete en liefst zo concreet mogelijke doelstellingen te werken. Binnen de werking van Thuiscompagnie is dat niet altijd mogelijk, zeker niet als de verzorgende nog niet zo lang in het gezin komt. In het begin zou de voorbeeldfunctie die de verzorgende opneemt al een leerdoel kunnen zijn, zonder dat dit expliciet geformuleerd moet zijn. Gaandeweg zal dit uiteraard verfijnd worden, maar dat heeft tijd nodig.

Doelen zijn bovendien niet enkel praktisch, ze zijn ook aanwezig op relationeel niveau. Dit is onlosmakelijk verbonden met onze visie (zie hoofdstuk 2), met het versterkend en verbindend

werken dat we voorop stellen. Soms kan er, door aan de buitenkant (op praktisch vlak) orde te scheppen, ook aan de binnenkant terug ordening komen. Maar vaak werkt het net omgekeerd. Vaak moet er eerst verbinding gelegd worden vooraleer je aan de meer praktische zaken kan beginnen.

Zoals eerder al opgemerkt, is verandering in het relationele niet altijd tastbaar of onmiddellijk herkenbaar. Groei die bereikt is op het relationele niveau is moeilijker aan te tonen. Vandaar dat het belangrijk is om aan het begin van het traject te vermelden dat dit een voornaam aspect is van de ondersteuning die wij bieden. Andere hulpverleners of gezinnen verwachten soms dat we (snel) iets concreets kunnen aantonen. Dat is helaas niet steeds mogelijk, zeker niet als de gezinszorg nog niet zo lang gestart is.

Ge verwacht altijd meer. [wat had ge meer verwacht?] Meer dingen kunnen aanpakken in ene keer. Maar dat gaat niet. Dan moet ge de verzorgende dagelijks hebben. Ik wil wel dat dat rapper gebeurt. Persoonlijk zou ik dat liever hebben, dat dat allemaal rapper zou gebeuren. (moeder Lelie)

Sommige hulpverleners komen niet (frequent genoeg) in het gezin om de kleine vooruitgang die geboekt is te kunnen zien. Daarom is het belangrijk dat we de kleine en de grotere vooruitgang op de verschillende niveaus en gebieden, ook doorgeven aan andere diensten. Vooruitgang kan zich immers op verschillende gebieden en in de kleinste dingen manifesteren.



6. AFBOUWFASE

UITGANGSPUNTEN VAN DE AFBOUWFASE

We mogen het gezin door de inzet van Thuiscompagnie niet verafhankelijken. We willen daarentegen net versterkend werken. Daarom is het logisch dat we aandacht besteden aan de afbouw van de ondersteuning. Afbouwen kan op vraag van het gezin, op vraag van de verzorgende, of op vraag van de organisatie. De vraag is ‘Wanneer is zo’n afbouw zinvol en wordt die niet als de zoveelste vertrouwensbreuk ervaren?’ Een gezin is klaar voor afbouw wanneer er (relatieve) stabiliteit is in het gezin, wanneer er geen nieuwe leervragen meer komen en het gezin de nieuw verworven vaardigheden geïntegreerd heeft. Als het gezin zelf beslist om te stoppen, dan is de afbouwfase doorgaans korter dan wanneer het initiatief om te stoppen uitgaat van de dienst.

In de afbouwfase werken we aan het loslaten van het gezin. Wanneer dit gebeurt in wederzijdse overeenstemming, dan verloopt dit op een geleidelijke en stapsgewijze manier en laten we het gezin niet in één keer los. De frequentie waarmee de verzorgende in het gezin komt, loopt terug. Het gezin krijgt de kans om uit te testen of het lukt om de zaken alleen te beredderen. Wanneer het gezin hervalt, dan kan de frequentie weer aangepast worden. In deze fase wordt het des te belangrijker elementen in te brengen die het sociale netwerk rond het gezin kunnen versterken.

CIJFERS *In 59 % van de gezinnen werd de hulp geleidelijk afgebouwd in wederzijdse overeenstemming. In 27 % van de gezinnen werd de hulp op vraag van het gezin plots stopgezet. In 13 % van de gezinnen kwam het initiatief tot stopzetten van de dienst gezinszorg zelf.*

TAAK VAN DE COACH IN DE AFBOUWFASE

In de afbouwfase staat de coach voor verschillende opdrachten:

- de afbouw bespreekbaar maken,
- eventueel een time-out als een nieuwe kans inlassen,
- afspraken maken over termijn en wijze van afbouw,
- afspraken maken over mogelijke nazorg,
- zorgvuldig afronden bij de hulpverleningspartners.

AFBOUW BESPREEKBAAR MAKEN

Eigenlijk moet je al van bij de intake aan afbouw denken en regelmatig tussentijds evalueren hoe ver het gezin is gekomen. Daar dienen de evolutiebesprekingen voor. Telkens wanneer een doelstelling bereikt is, kan je dat positief benoemen:

Hier wilde je aan werken. Je bent er nu geraakt. Wil je nog meer?

Als er geen nieuwe vragen meer zijn en als er stabiliteit is in wat er verworven is, dan start de afbouwfase. Zelfs als het gezin in staat is om zonder hulp verder te kunnen, dan kan afbouwen

voor hen angst oproepen. Ze hebben bijvoorbeeld een goede band met de verzorgende, ze is voor hen een steun en toeverlaat enz. Hoe moet het verder als zij binnenkort niet meer zal komen? Ook dit is deel van een veranderingsproces dat ondersteuning nodig heeft. Het belang daarvan blijkt uit de getuigenissen van ouders en jongeren over het belang van de ondersteuning voor hen, over hun behoefte om het ondersteuningstraject nog verder te zetten.

Nee, we kunnen die niet meer missen. [Waarom niet?] Ja, die is keilief en zo en dan, ja, dan hebben we toch één keer in de week iemand die mama helpt met kuisen zo. (jongere Xena)

Als Leen [de verzorgende] zou stoppen dan ben ik boos. Ja toen de andere verzorgende hier was, dan was ik in paniek. Leen die weet alles, die kent de gewoonten. Als ik er niet ben en Leen is bij de kinderen, dan ben ik er gerust in. Ik weet hoe ze met de kinderen is. Ik vertrouw er op. Ik zie goede dingen van de verzorgende. Dat is belangrijk dat het dezelfde blijft. (moeder Banu)

Aan de ene kant denk ik van, het zou misschien wel lukken. Maar soms als ik dan zo kijk, als ze [de verzorgende] dan even niet is geweest, dan heb ik van ja, je mag wel weer komen omdat het toch ... Soms heb je zo van die hele hectische dagen opeens. En ja, dat de kleintjes ..., dan kan ik de hulp echt wel best gebruiken. Maar ik merk wel dat er een hele vooruitgang is geweest. Maar ja, ze mag nog wel even blijven komen. (moeder Christina)

Ga op zoek naar de elementen die maken dat het gezin bang is voor afbouw. Wat is hun vrees? Bekijk ook samen met hen wie of wat hen verder kan ondersteunen? Probeer daarover met hen in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld:

- Hebben ze angst om terug in de put te geraken?
- Denken ze het praktische werk alleen aan te kunnen?
- Hoe zit het met hun netwerk? Hebben ze nog iemand om op terug te vallen?
- Hebben ze iemand waar ze hun hart bij kunnen uitstorten? (cf. de relationele ondersteuning van de verzorgende, ze is ook een gesprekspartner)
- ...

Ook voor de hulpverleners kan het moeilijk zijn om een gezin los te laten. Bijvoorbeeld als er nog groeikansen liggen of wanneer het goed klikt. Je kan experimenteren met het inlassen van rustpauzes. In die tijd komt er dan geen verzorgende en kan het gezin uitzoeken of ze alleen verder kunnen. Dat betekent soms ook dat het nog niet lukt voor het gezin. Wanneer de verzorgende dan terug in het gezin komt, moeten er een aantal stappen 'terug gezet' worden. Ze hebben eerder wel geleerd hoe de dingen anders, beter of gemakkelijker kunnen, maar de omstandigheden laten hen niet toe om dat toe te passen. Het kan voor het gezin en/of de verzorgende ontmoedigend zijn om te merken hoe moeilijk het is om verandering te bestendigen. Dit is een moment waarop je als coach ook stil staat bij het effect hiervan op hun motivatie en bij hun hoop voor de toekomst.

Door het afbouwen van het aantal uren dat de verzorgende in het gezin komt, kan men gezinnen geleidelijk aan lossen laten. In sommige gezinnen is het voldoende om nog eens één keer om de twee maanden binnen te springen. De dienst probeert dan contact te blijven houden zodat er onmiddellijk kan gereageerd worden als het fout dreigt te lopen.

Afbouwen op vraag van het gezin

Wanneer het gezin vragende partij is om de hulp stop te zetten, dan kan dit erg snel gaan. Als de verzorgende te dicht bij gekomen is of iets heeft gedaan waardoor de gezinsleden zich bedreigd voelen, zullen ze het signaal geven dat ze onmiddellijk willen stoppen. Als zo'n incident de aanleiding is, dan zal de coach altijd met het gezin contact opnemen om dat uit te praten. Ook de verzorgende wordt daarbij betrokken zodat ze daaruit kan leren.



Een verzorgende was op eigen houtje de berging beginnen opruimen en had zonder overleg 'rommel' weggegooid. Maar voor het gezin was dat helemaal geen rommel. Daar is de verzorgende echt over een grens gegaan. De coach heeft nog geprobeerd om het gezin te overtuigen om met een andere verzorgende verder te gaan omdat er echt nog noden en mogelijkheden waren. Maar dat lukte niet: er was geen vertrouwen meer in de dienst.

Een snelle stopzetting op vraag van het gezin hoeft niet altijd een teken van mislukken te zijn. Soms wordt dit in de hand gewerkt door omstandigheden waar we geen vat op hebben of heeft het gezin gewoon andere prioriteiten. Bijvoorbeeld:

Christiane volgt een opleiding polyvalent verzorgende. Volgend jaar doet ze haar laatste module. Christiane geeft zelf aan dat ze nu verder kan. 'Het zou te gek zijn dat ik op een ander ga werken en dat jij dan hier mij komt helpen.' De verzorgende komt in dit gezin al zes jaar en er is dus een hele lange weg afgelegd.

Jos en Magda beslissen zelf om te stoppen. De coach zag ook dat Magda daaraan toe was. Ze kregen twee keer per week hulp en het ging goed. Afbouwen naar één keer per week was financieel niet haalbaar. Jos en Magda wilden meteen stoppen omdat er een nieuwe verwarmingsketel gekocht moest worden. De coach belt sporadisch om te horen hoe het gaat. (nazorg)

De verzorgende is gestopt omdat Riet in therapie is gegaan. Daar is geen afbouw geweest, dat ging eerder bruusk. Riet is al een hele tijd depressief. Doordat haar dochtertje een ernstig ongeval heeft gehad, heeft ze beseft dat ze toch nog iets heeft om voor te leven. Daardoor heeft Riet eindelijk de kracht gevonden om in therapie te gaan. Ze gaat nu drie dagen per week naar een dagcentrum voor psychiatrische begeleiding. Als daar nog een dag met de verzorgende bijkomt, dan is dat voor haar teveel. De boodschap naar Riet is duidelijk: we zijn er om je verder te helpen totdat je verder kunt. Riet weet dat ze altijd de vraag opnieuw mag stellen.

Fiona en haar man zetten de hulp stop vlak voor de zomervakantie. Vakantietijd is nu eenmaal geen tijd om te werken. De kinderen zijn thuis, en ze kijken wat minder op de klok. Het ritme vertraagt. En met het mooie weer willen ze graag vrij zijn om weg te gaan wanneer ze dat willen. Als de verzorgende komt moeten ze aanwezig zijn: dat betekent dus thuisblijven. Als ze later terug hulp nodig hebben, dan nemen ze terug contact op.

Afbouwen op vraag van de verzorgende

Als de verzorgende het gevoel heeft dat het gezin staat waar het moet staan en ze zichzelf overbodig begint te voelen, dan zal de verzorgende, in overleg met het gezin, afbouw voorstellen. De coach toetst dan eerst met de verzorgende af of alles goed gaat in het gezin en waarom ze zich overbodig voelt. Er wordt ook gekeken naar waar het gezin staat. Wat is er geleerd? Is dat routine geworden? Is er geen motivatie meer?

De coach zal ook in gesprek gaan met het gezin. In een eerste fase zal de verzorgende minder vaak dan voorheen naar het gezin gaan. Het wordt opgevolgd en na verloop van tijd, als alles goed blijft gaan, kan het gezin worden losgelaten.



Bij een alleenstaande mama met twee kinderen werd twee halve dagen per week een verzorgende ingezet. Het voornaamste doel was structuur brengen in het gezin. Die abstracte vraag werd door mama vertaald naar heel concrete zaken. Het traject werd afgebouwd omdat de verzorgende het gevoel had dat het gezin verder kon zonder haar ondersteuning. De mama had inmiddels werk gevonden. De moeder van de mama was ondertussen ook voldoende hersteld om haar dochter verder te ondersteunen.

De hulp werd geleidelijk afgebouwd van twee keer in de week, naar één keer in de week, daarna naar één keer om de 14 dagen. Daarna viel de hulp van de verzorgende volledig weg.

De mama neemt deel aan een groepswerking van het OCMW zodat de coach haar nog regelmatig ziet (nazorg).

Waarom dacht de verzorgende aan afbouwen? Op basis van welke signalen?

- Er kwamen steeds minder praktische vragen van mama.
- De vragen die er nog zijn, zijn vooral opvoedingsvragen waar de verzorgende niet de meest geschikte ondersteuningspersoon voor is.
- Mama had terug de kracht gevonden om het zelf te doen. De verzorgende voelde zich minder nodig. Als ze in huis kwam, dan had mama dikwijls al veel werk gedaan.
- Er was terug ondersteuning mogelijk vanuit het eigen netwerk.

Afbouwen op vraag van de organisatie

Het is onmogelijk om de behoeften van het ene gezin af te wegen tegenover de behoeften van een ander gezin als de middelen ontoereikend zijn om iedereen naar behoefte te bedienen. Binnen Thuiscompagnie werken we niet met standaardtrajecten waarbij voor iedereen een minimaal of maximaal aantal maanden hulp is voorzien. De coach moet zich, samen met de verzorgende, steeds de vraag stellen of de inzet van een getrainde verzorgende een meerwaarde blijft hebben. Er komen altijd nieuwe aanvragen binnen, ook voor Thuiscompagnie. Dan moet er op een bepaald moment gekeken worden of bij de gezinnen die al een tijdje ondersteuning krijgen, minder kan gewerkt worden. Er moet een keuze worden gemaakt: gaan we een gezin kunnen lossen om een ander te helpen of gaan we dat nieuwe gezin naar een andere dienst doorverwijzen? Daarom is het belangrijk van begin af aan in te calculeren dat er een moment komt waarop het gezin kan of moet worden losgelaten. In hoofdstuk 11 gaan we hierop dieper in.

Voor hulpverleners is cliënten loslaten soms moeilijk. Daarom is het niet onverstandig om met meerdere mensen, vanuit verschillende perspectieven, naar de gezinnen te kijken. Als in een organisatie meerdere diensten of teams bij het gezin betrokken zijn, dan wordt het gezin vanuit verschillende perspectieven gevolgd: de coach, de verzorgende, het diensthoofd van de sociale dienst en het diensthoofd van de dienst gezinszorg. Het is belangrijk om een 'scheidsrechter' aan te duiden die de knoop kan doorhakken voor situaties waarbij de visies uit elkaar blijven lopen.

CIJFERS

Looptijd van het ondersteuningstraject

In de periode 2011 -2013 werd de ondersteuning in 45 % van de gezinnen (N=155) afgebouwd. 13 % van deze 69 gezinnen stopten tijdens de startfase (in de eerste maand). In 28 % kon de hulp binnen een half jaar na de start worden stopgezet. In 20 % van deze gezinnen was een verzorgende maximaal een jaar actief. 16 % werd afgebouwd na 1,5 jaar, 13 % na 2 jaar. In 7 % van de gezinnen was de verzorgende meer dan 2 jaar actief. Maar vooral de looptijd van de nog lopende trajecten maken duidelijk dat Thuiscompagnie een 'langdurig' proces is. In 37 % loopt het traject al tussen de 12 en 23 maanden, in 27 % twee jaar of meer.



TIME-OUT ALS NIEUWE KANS

Hulp aan huis is heel ingrijpend. Hoe goed we ook ons best doen om op maat en tempo van het gezin te werken, als de verzorgende in huis is, hebben mensen toch het gevoel dat ze zich moeten aanpassen, iets moeten doen waar ze misschien geen zin in hebben, zich anders moeten gedragen dan ze gewoon zijn. Er wordt immers altijd iets van je verwacht en dat kan heel vermoeiend zijn. Al maak je van *'in de zetel liggen'*, *'in de zetel zitten als de verzorgende er is'* ...er wordt altijd 'iets' verwacht. Dat mensen even onder dat 'opgelegde' regime uitwillen, kan ook meespelen bij de vraag om de hulp stop te zetten. Soms is dit gewoon een vraag naar een rust-pauze. Ga daar positief op in en analyseer de situatie samen met de verzorgende. Zo wordt het voor de verzorgende ook duidelijk dat ze niet heeft gefaald. Laat het gezin weten dat ze altijd opnieuw een vraag mogen stellen.

Er zijn situaties waarin het onmogelijk is om de verzorgende nog verder in het gezin te laten werken. Bijvoorbeeld als de veiligheid van de verzorgende in het gedrang komt of als er een ernstige crisissituatie in het gezin is. Dan moet afgewogen worden welke andere opties er zijn.

Dit hoeft niet altijd te betekenen dat de hulp definitief eindigt. Soms kan het nodig zijn om de hulp tijdelijk te onderbreken, zodat het gezin de kans krijgt om hun situatie zelf terug in handen te nemen. Wanneer er weer voldoende garanties zijn dat de verzorgende op een zinvolle manier met hen aan het werk kan, dan is het mogelijk om de hulp weer te hervatten.

Als coach is het belangrijk dat je dit proces begeleidt. Voordat de hulp terug van start gaat, herneem je in feite een aantal stappen van het intakeproces. Wat is de vraag van het gezin op dit moment? Is gezinszorg hierop het juiste antwoord? Zijn de omstandigheden werkbaar voor de verzorgende? Bekijk, zowel met het gezin als met de verzorgende, of het aangewezen is dat de vertrouwde verzorgende terug in het gezin gaat of dat er gekozen wordt voor iemand anders.

AFSPRAKEN MAKEN OVER TERMIJN EN WIJZE VAN AFBOUW

Samen met het gezin maak je duidelijke afspraken over de wijze waarop de hulp wordt afgebouwd.

Wordt er geleidelijk aan afgebouwd? Zo ja, op welke manier wordt de hulp dan aangepast? Welke punten willen ze in die laatste fase zeker nog opnemen? Welke voorwaarden moeten er gecreëerd worden, zodat het gezin alleen verder kan?

Wordt er onmiddellijk gestopt? Wanneer stopt de hulp precies? Is er nog een mogelijkheid om afscheid te nemen van de verzorgende? Ook voor de verzorgende is het belangrijk dat ze het goed kan afronden. Dit is niet altijd mogelijk wanneer de hulp bruusk stopt.

AFSPRAKEN MAKEN OVER NAZORG

Nazorg bestaat eigenlijk niet binnen de diensten gezinszorg. Op dit terrein is het dus ook zoeken naar mogelijkheden om daar ruimte voor te creëren. Die nazorg moet niet intensief zijn. Af en toe binnenspringen of een telefoontje doen om te kijken hoe het gaat, kan voor de mensen een geruststelling zijn.

Ja, nazorg. Dat ze ook bijvoorbeeld, als degene die dan komt en die ziet dat dat terug achteruit gaat, dat die dan de verzorgende terug efkes kan inschakelen. Dat dat niet terug ... (moeder Lelie)

ZORGVULDIG AFRONDEN BIJ HULPVERLENINGSPARTNERS

Als het op de andere levensdomeinen beter gaat, dan zal het huishouden waarschijnlijk ook wel lukken. Als er al een tijd in een gezin is gewerkt en er zijn positieve resultaten, dan bestaat de kans dat alle hulpverleners tegelijk afbouwen want 'het gaat toch beter'.

Als je van oordeel bent dat een gezin zonder ondersteuning van gezinszorg verder kan, dan moet je inschatten hoe de andere hulpverleners rond het gezin bewegen. Ook het effect van het stoppen van de ondersteuning op de andere levensdomeinen moet je inschatten. Is de kans groot dat de structuur die in het huishouden was binnengebracht, niet in stand gehouden kan worden

wanneer er terug of nieuwe problemen opduiken? Dit wijst op het belang van een geleidelijke afbouw. Het gezin moet regelmatig nog contact hebben met een vertrouwenspersoon. Het Lokaal Cliëntoverleg kan die afstemming mee mogelijk maken.

De coach moet met een overschouwende blik kunnen kijken en nagaan of de mensen het wel kunnen redden zonder directe ondersteuning. Je bespreekt met de verzorgende: 'Wat denk je dat het gezin nog nodig heeft om zelfstandig te kunnen functioneren?' Met het gezin wordt besproken: 'Wat heb je nodig om alleen verder te kunnen?' Je bespreekt met hen waarin ze nog ondersteuning wensen voordat de hulp effectief gestopt wordt. Het kunnen soms kleine dingen zijn die mensen over de drempel helpen om het zelfstandig te proberen.

TAAK VAN DE VERZORGENDE IN DE AFBOUWFASE

De afbouwfase is een periode waarin gezinnen kunnen uitbollen zodat ze in hun zelfstandigheid nog kunnen groeien. In deze periode komt de verzorgende wel nog in het gezin, maar focust ze op andere vaardigheden. De nadruk in haar werk ligt nu op:

- regelmatig stil staan bij wat het gezin zelf kan,
- praten over wat het gezin tegenhoudt, waar ze bang voor zijn,
- manieren zoeken om bestaande netwerken te versterken,
- oprechte tevredenheid tonen met wat het gezin heeft bereikt.

Regelmatig stil staan bij wat het gezin zelf kan

Het gezin heeft in de afgelopen periode veel geleerd. Waarschijnlijk was dit met vallen en opstaan. Er is nu een punt bereikt waarop het gezin een nieuwe draai gevonden heeft in het omgaan met de praktische beslommeringen. De knelpunten van vroeger raken stilaan opgelost. De verzorgende kan hier met het gezin bij stilstaan. Soms ziet het gezin zelf niet welke vooruitgang ze gemaakt hebben en is het goed dat de verzorgende hen hierin bevestigt.

Praten over wat het gezin tegenhoudt om zonder hulp verder te gaan

Doordat de verzorgende intensief met het gezin gewerkt heeft, is ze een vertrouwensfiguur geworden. Ze was betrokken bij de ups en downs die het gezin meegemaakt heeft. Zowel voor het gezin als voor de verzorgende kan het moeilijk zijn om de hulp los te laten. Maar uiteindelijk is dit het moment waar we naartoe gewerkt hebben: het gezin heeft weer genoeg eigen mogelijkheden om het alleen te doen. Dat is positief.

Als de verzorgende de indruk krijgt dat het om een onverklaarbare reden met een gezin plots bergaf begint te gaan, dan kan dit een signaal zijn dat het gezin vreest dat de ondersteuning afgebouwd zal worden. Het wegvallen van een vertrouwensfiguur kan angst oproepen. De verzorgende kan stil staan bij wat hen tegenhoudt om de hulp los te laten en bij wat er nog nodig is om

hen voldoende zelfvertrouwen te geven om zonder hulp verder te kunnen.



Manieren zoeken om het netwerk te versterken

In de afbouwfase kan de verzorgende ook extra aandacht geven aan mogelijke verbredingen van het netwerk van het gezin. Dit kan gaan over het versterken van een bestaand netwerk of het verbreden van het netwerk (bv. uitbreiden van externe hulpbronnen).

Afhankelijk van de behoeften en interesses van het gezin, kan er gezocht worden naar alternatieven. Dit kan gerelateerd zijn aan hulpverlening (bv. groepswerk, budgetbeheer, opvoedingsondersteunende initiatieven) of kan ook buiten het hulpverleningscircuit gezocht worden (bv. een vereniging waar ze kunnen bij aansluiten, buurtcentrum, vrijwilligerswerk) waarbij de gezinsleden een voor hen zinvolle bijdrage kunnen leveren. Het is een kwestie van zoeken en contact leggen. Rap op Stap kan hier erg goed bij helpen (zie hoofdstuk 4).

De coach blijft in de afbouwfase op de achtergrond steeds ondersteunend aanwezig. Indien dit gewenst is, dan kan zij een actievere rol opnemen. Dit kan bijvoorbeeld door de eerste contacten met hulpverleningsinstanties te leggen en te waarborgen dat het gezin voldoende begeleiding krijgt bij de overdracht.

Oprechte tevredenheid tonen met wat het gezin heeft bereikt

Als de ondersteuning wordt stopgezet op vraag van het gezin, dan is het belangrijk dat de verzorgende oprecht tevreden is voor wat het gezin heeft bereikt. Als de verzorgende de vooruitgang kan zien, dan moet ze dat ook gemeend zeggen: 'Jullie zijn echt vooruitgegaan. Het was fijn om met jullie te werken'. Dat kan alleen als de verzorgende aanvaardt dat mensen hun leven leiden zoals ze dat leiden. Dat de hulp wordt afgebouwd, kan dan voor het gezin een bevestiging zijn dat de verzorgende in hen gelooft. Dat kan de duw in de rug zijn die het gezin achteraf misschien nodig heeft om terug ondersteuning te vragen als ze het nodig zouden hebben.

CIJFERS 81 % van de gezinnen waar *Thuiscompagnie* werd afgebouwd, was tevreden over haar evolutie. De coach was in 69 % van de afgebouwde gezinnen tevreden met de gemaakte vooruitgang.