

In de thuiszorg komen almaar meer uiteenlopende problemen samen. Voor de verzorgenden en huishoudhulpen is het dikwijls moeilijk het gepaste antwoord te vinden. De zorgcoach kan hun voelsprietten prikkelen en hen doen groeien in hun werk. Hierdoor wordt dat ook opgewaardeerd, want zo krijgen ze expliciet de opdracht om ondersteuning te bieden in deze moeilijke situaties.

Zorgcoach begint waar gewone gezinszorg stopt

De dienst gezinszorg van Willebroek zet zich al jaren in om gezinnen in armoede en gezinnen met diverse problemen te ondersteunen. Toch zag het bestuur het aantal gezinnen met problemen op financieel, sociaal en opvoedkundig vlak op enkele jaren tijd sterk toenemen. Ook is er meer ondersteuning nodig bij kinderarmoede. Het bestuur vatte de koe bij de horens en nam een extra werkkracht aan. Geen evidente keuze, omdat de financiering volledig voor rekening van het lokale bestuur is. Na jaren begeleidend werk bij de dienst gezinszorg van OCMW Willebroek startte Nathalie Wyns in mei 2017 als zorgcoach in de thuiszorg. Ze maakt tijd voor gezinnen in moeilijke situaties en voor de verzorgenden die deze gezinnen ondersteunen.

Spilfiguur in zorg

Nathalie Wyns maakt zelf geen plannings op voor haar verzorgenden, ze begeleidt geen stagiaires, doet geen huisbezoeken bij andere cliënten en maakt geen vormingsplan op. Dat doet haar collega. Alle aandacht van Nathalie Wyns gaat naar de cliënten. Ze helpt structuur brengen bij gezinnen met kinderen en bij mensen die in vervuilde of verwaarloosde woningen leven. Ze doet dit altijd samen met de cliënten. Hoe krijgen we de kinderen uit bed en gewassen, zodat ze op tijd naar school kunnen? Hoe zorgen we ervoor dat er altijd brood in huis is? Hoe krijgen we het huis leefbaar en hoe kunnen we het leefbaar houden?

Nathalie Wyns is er ook voor cliënten met een psychisch probleem. Hoe kunnen de verzorgenden ondersteuning bieden aan iemand met een manisch-depressieve stoornis die na een opname weer naar huis mag? Hoe kunnen ze de gezinsleden hier zo goed mogelijk bij helpen?

zoals de bewindvoerder, de sociale-huisvestingsmaatschappij of de thuisverpleging legt ze ook. Ze zorgt ervoor dat de verwachtingen van alle betrokkenen op elkaar afgestemd geraken. Nathalie is de spilfiguur in de totale zorg voor de cliënt. De verzorgenden staan in voor de opvolging.

Doordat zoveel gezinnen het moeilijk hebben, komt elke verzorgende en schoonmaakhulp minstens één keer per week met lastige situaties in contact.

De concrete hulpvraag is bij de opstart niet altijd duidelijk, een vraag goed formuleren is moeilijk. Daarom luistert Nathalie Wyns, ze voert gesprekken en gaat verschillende keren op bezoek. Ze bouwt zo een vertrouwensrelatie op en maakt de vraag beetje bij beetje concreter. Ook hulpvragen waarop gezinszorg zelf niet direct een antwoord kan bieden, neemt ze op. Samen met de hulpvrager maakt ze bijvoorbeeld een afspraak met de sociale dienst om financiële problemen te bespreken. Of ze spoort cliënten met gezondheidsproblemen aan een afspraak te maken met een arts. Als dat nodig is, gaat ze mee naar de afspraak. Moet iemand naar de rechtbank, dan gaat Nathalie ook mee. Op deze manier biedt ze aanklappende hulp. Ze dringt aan, wijst cliënten op hun verantwoordelijkheden en laat hen niet los wanneer het even moeilijk gaat. De contacten met andere hulpverleners

Samen mét de verzorgenden

Behalve aan cliënten ondersteunen besteedt Nathalie ook veel tijd aan de verzorgenden en schoonmaakhulpen. Zij staan immers dagelijks bij de cliënten om hen te begeleiden in het huishouden en de opvoeding van hun kinderen. Zij vraagt regelmatig hoe het voor hen loopt, welke problemen ze tegenkomen en kijkt samen met hen hoe ze daar het best mee omgaan en waar ze rekening mee moeten houden. Vier keer per jaar komen alle verzorgenden en schoonmaakhulpen een halve dag samen in twee groepen waar ze hun werk bespreken en tips uitwisselen over hoe ze het best met hun cliënten omgaan. Doordat zoveel gezinnen het moeilijk hebben, komt elke verzorgende en schoonmaakhulp minstens één keer per week met lastige situaties in contact.



Doordat Nathalie Wyns niet steeds aan tafel zit met papieren voor haar neus, maar meestal gewoon met de cliënten praat en hen helpt bij tal van praktische zaken, groeit er sneller een vertrouwensrelatie.



Tips voor wie ook met een zorgcoach wil starten

- Luister goed naar je verzorgenden en schoonmaakhulpen. Zij staan immers dagelijks bij de cliënten.
- Houd in het oog dat de zorgcoach alle tijd kan vrijhouden om de cliënten te ondersteunen. Als zij/hij daarnaast ook nog plannings moet opstellen of andere taken moet uitvoeren, werkt het niet.
- Zorg dat het bestuur volledig achter het idee staat, zodat het de kosten wil dragen.
- Maak er geen kortdurend project van. Veel cliënten hebben langdurig hulp nodig, je wilt ze toch niet na een korte periode weer in de kou sturen.
- Intensieve begeleiding van cliënten vraagt in ieder geval ook intensieve begeleiding van de verzorgenden. Zij bieden de dagelijkse ondersteuning bij de cliënten.
- Vertrouw je verzorgenden en schoonmaakhulpen. Wanneer ze aangeven dat het niet meer gaat, dan gaat het niet meer.
- Organiseer voldoende vorming over kansarmoede, personen met psychische problemen en andere specifieke doelgroepen. Zorg ook voor voldoende vrijheid en flexibiliteit in het vormingsplan om snel op specifieke behoeften in te spelen. Welke vorming de medewerkers nodig hebben, hangt sterk samen met de cliënten die ze op dat moment ondersteunen.
- Bewaak de grenzen van aanklampende zorg. De zorgcoach kan hulpvragen blootleggen en mee zoeken naar een oplossing, maar kan niet zelf alle hulpvragen beantwoorden. Zo kan zij/hij bijvoorbeeld geen budgetbeheer doen, maar zoekt zij/hij wel mee tot er een budgetbeheerder is aangesteld.

Deel mooie voorbeelden
of sterke praktijken met
#LokaalDNA

Verzorgenden groeien in hun job

‘Door de extra ondersteuning die de verzorgenden en cliënten krijgen, loopt de communicatie en samenwerking tussen de verschillende hulpverleners beter. De verzorgenden nemen meer initiatief, stellen voor extra hulp in te schakelen, hun planning aan te passen of nemen zelf al contact op met het ziekenhuis,’ vertelt Isabelle Kerremans, diensthoofd thuiszorg in Willebroek. ‘Het contact tussen Nathalie en de verzorgenden loopt goed, omdat het voor de verzorgenden steeds duidelijk is wat het doel is en zij ook samen hetzelfde doel nastreven. De verzorgenden nemen minder taken over van de cliënten, maar nemen de tijd om hun zaken aan te leren zodat ze meer zelfredzaam worden. Verzorgenden hebben minder het gevoel er alleen voor te staan, overleggen snel met Nathalie en toetsen af bij hun collega’s. Het valt Nathalie op dat verzorgenden niet gauw aangeven dat een situatie voor hen te zwaar is.’ Ook de collega’s van Nathalie Wyns ondervinden voordelen. Zij hebben nu opnieuw tijd om de andere cliënten te ondersteunen.

Een ander contact

Het contact met de cliënten zelf is helemaal anders dan vroeger. Doordat Nathalie Wyns niet steeds aan tafel zit met papieren voor haar neus, maar meestal gewoon met de cliënten praat en hen helpt bij tal van praktische zaken, groeit er sneller een vertrouwensrelatie. De cliënten vertellen veel aan Nathalie, waardoor zij hen weer beter kan ondersteunen.

Isabelle Kerremans merkt op dat aanklampend werken vruchten afwerpt. Op de sociale dienst is een maatschappelijk werker gestart in het gezinsondersteuningsteam, die ook zeer aanklampend werkt. Het bestuur wil in de toekomst zeker bekijken of deze manier van werken nog op andere domeinen in de dienstverlening uitgebreid of gebruikt kan worden.

Dankzij de ZiA-nominatie ervaren Isabelle Kerremans en Nathalie Wyns dat hun project binnen het lokale bestuur nog meer erkenning krijgt dan tevoren. Het biedt ook inspiratie aan andere besturen, want Isabelle kreeg al telefoontjes voor meer informatie. ■

LIESBET VAN ELSACKER IS REGIONAAL VVSG-STAFMEDEWERKER
THUZZORG ANTWERPEN