

‘In de zorg heb je altijd tijd te kort’

Het behandelen van probleemgezinnen vergt veel energie en tijd. Bij GGZ Drenthe Gezinspsychiatrie, locatie De Bron, weten ze daar alles van. InDialog van IZZ, voorheen Aanpak Organisatieklimaat, heeft ervoor gezorgd dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen. Wat een positief effect heeft op het omgaan met regeldruk.

Op het raam van de gezamenlijke woonkamer hangt een groot wit vel met drie gekleurde stippen: rood, oranje, groen. Bij elke stip hebben de ouders genoteerd wat kinderen wel en niet mogen. Ze mogen wel lief spelen met elkaar en knuffelen met papa en mama, maar niet de deur versperren of speelgoed van een ander afpakken. Regeltjes genoeg voor de zes gezinnen die hier opgenomen zijn.

Aan de buitenkant van het gewone woonpand – in een gewone woonwijk – is niet te zien dat hier een intensieve gezinsbehandeling plaatsvindt. ‘Multiprobleemgezinnen krijgen hier een laatste kans om hun gezinssituatie te verbeteren. Grijpen ze die kans niet, dan worden de kinderen uit huis geplaatst’, vertelt Bea Bolt, behandelcoördinator van twee gezinspsychiatrielocaties. ‘Het gaat om gezinnen waar psychiatrische problematiek speelt, meestal gecombineerd met geldzorgen, een verstandelijke beperking, huiselijk geweld of seksueel misbruik. Kinderen groeien er niet veilig op. In zestien weken krijgen ouders de kans om te laten zien dat ze wél in staat zijn tot goed ouderschap.’

Elk gezinslid apart

Terwijl Bea samen met gezinstrainer Johan van Arragon vertelt over de gezinspsychiatrie, klinken er op de achtergrond continu kinderstemmen. In het speeltuintje spelen drie zusjes verstoppertje met hun oma die op bezoek is. In de hal wijst een meisje trots naar een kunstwerk

dat ze samen met haar ouders heeft gemaakt. In de keuken maakt een vader een lijstje voor de boodschappen.

Omdat er door de bezuinigingen in Nederland nog maar twee instellingen zijn die deze gezinsbehandeling aanbieden, komen gezinnen uit heel het land naar Drenthe. Met veel extra regeldruk tot gevolg. Bea: ‘We hebben te maken met veel verschillende provincies, gemeenten en instellingen met ieder eigen regels. Daarnaast wordt de behandeling van kinderen gefinancierd door de gemeente en die van hun ouders door de zorgverzekeraar. Dit betekent dat we per gezinslid moeten registreren wat we doen.’

Bea: ‘Ik ben anderhalf uur per dag bezig met uitzoeken bij wie mijn gewerkte minuten thuishoren. Bij vader, moeder of het kind? Als ouders mij hier in de wandelgang aanspreken, moet ik dat allemaal registreren én linken aan het elektronisch patiëntendossier. Doe ik dat niet, dan krijgt de organisatie minder budget. Gelukkig denkt mijn werkgever GGZ Drenthe met mij mee hoe dit eenvoudiger kan.’



‘Cliënten zitten altijd vooraan in mijn hoofd’

Bea Bolt, behandelcoördinator





Johan: 'Toen ik hier elf jaar geleden kwam werken dacht ik: wat een prachtplek, dit is werk wat er echt toedoet. Maar geleidelijk aan kwamen er steeds meer regeltjes en administratie bij. Vooral het alles moeten registreren voelt als wantrouwen: doen jullie wel wat jullie zeggen te doen?'

Eten op de groep

Tijdens de lunch zitten enkele gezinnen in de ruime keuken te eten. Een moeder met een dochtertje, een gezin met vier kinderen en een paar medewerkers. Het is een vrolijke bedrijvigheid. Wat echter niet altijd het geval is. Dat is precies de reden waarom Johan zo vaak mogelijk mee-eet. 'Mee-eten levert veel informatie op. Hoe is de sfeer? Hoe gaan gezinnen met conflicten om onderling?'

Helaas zit hij tijdens de lunch steeds vaker achter zijn computer. Want er ligt altijd een waslijst aan administratief werk: verslagen, rapportages, tijd schrijven, lijstjes afvinken. 'Zelfs voor een nieuw lampje moet je al een formulier invullen. Ik zit dagelijks twee uur op kantoor. Die tijd kunnen we ook aan gezinnen besteden.'

'Sommige regels laat ik voor wat ze zijn'

Johan van Arragon, gezinstrainer



Uren kunnen Bea en Johan nog vertellen over regels, protocollen en afvinklijsten. Natuurlijk is er noodzakelijke administratie, beamen ze. Zoals een goed verslag waar een gezin mee verder kan. Maar soms ook niet. Zo zijn de behandelaren verplicht om samen met een gezin een vragenlijst door te werken waaruit moet blijken of de behandeling effect heeft. 'Deze manier van effect meten werkt niet bij ouders die hun kinderen dreigen kwijt te raken', aldus Bea. 'Of ze werken niet mee aan zo'n lijst, of ze geven sociaal wenselijke antwoorden. Het voelt als tijdrovend en nutteloos.'

Werkplezier

Zowel Bea als Johan zitten al jaren in het vak. Beiden hebben periodes gekend met klachten: spanningen, stress, slecht slapen en minder werkplezier. Bea: 'Cliënten zitten altijd vooraan in mijn hoofd. Voor hen geef ik desnoods veel van mezelf op.' Johan: 'In de zorg heb je altijd tijd te kort. Als je door de administratie niet toekomt aan je eigenlijke werk, levert dat irritatie en stress op.'

Het is zoeken naar balans. De regel- en werkdruk enerzijds, het werkplezier anderzijds. Johan heeft in de loop der jaren geleerd er relaxter mee om te gaan. 'Sommige regels laat ik voor wat ze zijn. Het helpt ook enorm dat ik me gezien voel door de directie, zeker na de dialoogsessies (zie kader). Dat geeft erkenning en dus een beter gevoel.' Bea: 'Hoe ernstiger de gezinsproblematiek, hoe meer tijd je nodig hebt om je mentale gezondheid in de gaten te houden. Dus ik ga nu om vijf uur naar huis, werk soms een dag niet en zet op mijn vrije dag écht de telefoon uit.'

Even later lopen ze weer door het pand. Een ouder smeekt Bea om na de wederzijdse proeftijd te mogen blijven. Een meisje dreunt om Johan heen. De lach is terug op hun gezichten. Johan stralend: 'Gelukkig maakt dit fantastische werk veel goed.' /

Positieve impuls teamsfeer

Als onderdeel van InDialoog van IZZ (voorheen Aanpak Organisatieklimaat) voerde de directie van GGZ Drenthe dialoogsessies met de zorgteams. Directeur Petra de Rijke merkte tot haar verrassing dat haar aanwezigheid grote impact had. 'Door in gesprek te gaan met teams heb ik gemerkt dat verbinding erg belangrijk is. Niet alleen tussen teams en directie, maar ook binnen de teams zelf. Mensen willen gezien en gehoord worden. Dat geeft een positieve impuls aan de sfeer binnen een team. Mensen gaan meer met elkaar delen, zoeken zelf naar oplossingen en durven elkaar aan te spreken. Hoe opener en positiever de sfeer, hoe beter een team omgaat met problemen als regeldruk. Daarnaast heeft GGZ Drenthe de campagne "Minder regels, meer zorg" gevoerd en probeert ons verbeter-team alle processen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. InDialoog van IZZ heeft een beweging in gang gezet. Alles begint met een goede sfeer in de organisatie en de teams.'

Wil jij het gesprek aangaan over regeldruk? Wijs je teamleider en collega's eens op www.izz.nl/leden/indialoog

