



Ondersteunings Team
Decentralisaties

Q&A's samenwerking generalisten en specialisten sociale teams

Utrecht, 6 oktober 2015

Generalisten in lokale teams en specialisten buiten de teams hebben elkaar nodig om voor inwoners goede zorg en ondersteuning te organiseren. Maar hoe richt je die samenwerking het beste in?

Op basis van eigen expertise/ervaring en de ervaringen uit het werkatelier 'De juiste professional op het juiste moment' stelden OTD-experts: Barbara de Groen en Marjan Hurkmans van Vilans de volgende Q&A's op.

Q: Hoe breed is de generalist, en wanneer wordt de overgang naar de specialist gemaakt?

A: Kijk naar hoe het sociale wijkteam is samengesteld. Welke taken heeft het sociaal wijkteam en hoe generalistisch / specialistisch is het team samengesteld? In sommige gemeenten is duidelijk afgesproken welke professionals casusregie hebben, en welke professionals behandelregie hebben. De professional met behandelregie kan in het sociaal wijkteam zitten of erbuiten werkzaam zijn. We merken in de praktijk dat veel wijkteamleden nog zoekende te zijn in hun rol als generalist, aangezien zij van oorsprong gewend waren meer specialistisch te werken. Dat vraagt om visievorming en samen helderheid creëren, vóórdat je het gesprek kunt voeren over het gewenste samenspel met specialisten binnen en buiten het wijkteam.

Verskillende verschijningsvormen die we aantreffen in wijkteams zijn:

- **Generalist**
Iemand die vanuit zijn breedte in kennis de vraag van de inwoner verheldert en zich integraal richt op het functioneren van mensen op (bijna) alle leefgebieden. Dit hoeft niet per se een zorgprofessional te zijn, maar kan eventueel ook een vrijwilliger zijn. Een generalist kan in principe alle vragen oppakken die bij het wijkteam terecht komen, heeft de regie over de casus als de inwoner dat niet zelf kan/doet.
- **De generalist als T-shaped professional**
Een professional die vanuit zijn eigen professe zich integraal richt op het functioneren van mensen op verschillende leefgebieden, treedt naar buiten als een generalist.
- **Specialist**
Een (zorg)professional met vooral diepte in een specifiek kennisgebied. Zoals bijvoorbeeld een schuldhulpverlener, een casemanager dementie of een ambulante begeleider NAH. Een specialist pakt niet alle vragen op, maar wordt ingeschakeld bij specifieke vraagstukken die betrekking hebben op zijn expertise.
- **Specialist met generalistische blik**
Een professional die vanuit zijn eigen professe zich integraal richt op het functioneren van mensen op verschillende leefgebieden, treedt naar buiten als een specialist.

Q: Waarom geldt bij gemeenten vaak het uitgangspunt: generalistisch en licht als het kan en specialistisch als het moet?

A: Enerzijds omdat generalistische ondersteuning vaak goedkoper is, anderzijds omdat ervan uit wordt gegaan dat de generalist de inwoner beter kan begeleiden bij het inzetten van eigen kracht en zelfredzaamheid. Bovendien wordt ervan uitgegaan dat het beter is snel lichte ondersteuning in te zetten, om later dure specialistische zorg te voorkomen dan wel uit te stellen.

Q: Welke samenwerkingsmodellen komen in de praktijk voor?

A: Vilans heeft in 2014 drie modellen verkend, die dit jaar getoetst worden aan de praktijk. Een herziening van de modellen zal eind 2015 beschikbaar zijn. De argumenten om voor het ene of andere model te kiezen zijn divers. In een aantal situaties is deze gebaseerd op de bestaande infrastructuur. In andere situaties is bewust gekozen voor een nieuw expertiseteam juist om nieuwe werkwijzen te stimuleren.

1 Sociaal wijkteam werkt samen met expertiseteam

Een expertiseteam bestaat uit een vaste groep professionals met ieder eigen specialistische vakkennis. Vaak betreft de groep een afspiegeling van de zorgaanbieders in de regio, waarbij ieder lid een bepaalde expertise vertegenwoordigt. Dit team komt al dan niet op vaste momenten bij elkaar om gezamenlijk casuïstiek te bespreken en kennis over te dragen. De gemeenten De Fryske Marren en Tilburg kennen bijvoorbeeld een expertiseteam. Een expertiseteam kan ook in digitale vorm aanwezig zijn.

2 Sociaal wijkteam werkt samen met een expertisenetwerk

Een expertisenetwerk of een expertisepool is een breed netwerk van verschillende deskundigen waar een wijkteam een beroep op kan doen. We zien een expertisenetwerk vaak op regionaal niveau, zoals dat in de Lekstroom en ook in de regio van Friese gemeenten het geval is.

3 Triagemedewerker zorgt voor de verbinding tussen sociaal wijkteam en expertiseteam of -netwerk.

Op enkele plekken werkt men met een triagemedewerker die als schakel optreedt tussen wijkteams en experts. De triagemedewerker fungeert als poortwachter die de ondersteuningsvraag vanuit het wijkteam beoordeelt en de vervolgstappen bepaalt. In de regio Eemland is een triagemedewerker werkzaam.



Q: Komt het ook voor dat triage aan de voorkant zit?

A: In sommige gevallen zien we een extra triagemoment vóórdat vragen naar het sociaal wijkteam gaan. Bijvoorbeeld bij een klant contact centrum of een front office dat er voor zorgt dat alleen de multiprobleem cases of de middel/hog risico cliënten naar het sociaal wijkteam gaan en de eenvoudige cases via het voorliggend veld worden afgehandeld.

Q: Kan de samenstelling van het sociaal wijkteam invloed hebben op de behoefte aan experts/specialisten van buiten deze teams?

A: Als wijkteams relatief breed van samenstelling zijn en veel expertisegebieden omvatten is de behoefte en noodzaak over het algemeen minder groot om experts van andere organisaties te raadplegen. Als de wijkteams beperkt zijn in hun samenstelling, zal sneller de verbinding met specialisten gevonden moeten worden om de juiste ondersteuning te vinden. De vraag dient zich aan of in kleine teams de signaleringsfunctie goed opgepakt kan worden. Sommige doelgroepen vragen om specifieke kennis. Voorbeeld, bij mensen met een licht verstandelijke beperking en bij mensen met niet aangeboren hersenletsel zijn de beperkingen minder zichtbaar. Verbaal zijn ze sterk en worden

daardoor overschat in hun mogelijkheden. Kennis over de achtergrond van de aandoening maakt de aanpak vaak efficiënter en prettiger voor de inwoner.

In veel wijkteams komen generalisten en specialisten samen in één team. De specialisten zitten er in om de casus te verhelderen, scherp te krijgen. De specialist stelt andere vragen en kan ook mee gaan op huisbezoek. De specialist adviseert de generalist vanuit zijn expertise. Wat maakt dat het werkt: samen op huisbezoek, leren van elkaar, samen casuïstiek bespreken. De specialist kan dienend zijn aan de generalist. De generalist pakt de vraag op en houdt de regie en bepaalt hoe vaak/hoe lang specialisme ingezet kan worden.

Q: In onze gemeente blijkt het expertiseteam niet goed te werken. Waar kan dat aan liggen?

A: We zien regelmatig dat wijkteamleden nog korte lijntjes hebben met professionals uit hun moederorganisatie. De organisatievorm van de sociale wijkteams is dan wel redelijk nieuw, maar lokale samenwerking tussen professionals is dat vaak niet. Die samenwerking bestaat al, professionals zoeken elkaar al op om kennis te delen. Overweeg met elkaar welke consequenties dat heeft voor de formele structuren. Vraag vooral aan wijkteamleden wat de reden is dat zij het expertiseteam niet raadplegen. Misschien kennen ze simpelweg de leden van het expertiseteam niet persoonlijk, kan het expertteam alleen op factuurbasis ingeschakeld worden of is het invullen van een formulier nodig. Dat kunnen drempels zijn. Belangrijk is om te achterhalen hoe de wijkteamleden wel aan de nodige know how komen.

Q: Welke vaardigheden hebben medewerkers in wijkteams nodig om goed samen te kunnen werken?

A: Het samenwerken van generalisten en specialisten vraagt vooral wat in de houding van de wijkteamleden. Een open houding naar specialisten toe om in overleg te treden en de competentie om samen te werken, om te willen leren en om helder te communiceren met elkaar. Andersom geldt dat trouwens ook voor specialisten.

Q: Welke voorbeelden zijn er in het land van vormen van samenwerking tussen generalisten en specialisten?

A: Een voorbeeld uit de praktijk: Pilot Platform Expertise Jeugd. Het is een digitaal platform in de stad Utrecht waar verschillende organisaties in jeugdhulp (Altrecht, Reinaerde, Timon, Youké en Indigo) aan verbonden zijn. Generalisten (ic de 220 gezinswerkers in de 18 buurtteams van Utrecht) kunnen via het Platform vragen stellen aan de deskundigen. Zij krijgen vanuit meerdere invalshoeken advies. Experts zijn in dienst van de zorgaanbieders. Er wordt op toegezien dat het Platform niet fungeert als marketingtool. Experts geven vanuit hun achtergrond de gezinswerker een advies mee. Het eigenaarschap ligt bij de gezinswerkers. De naam van de inwoner is alleen zichtbaar voor de gezinswerker, voor experts zijn deze gegevens afgeschermd. Het doel van het Platform is ontsluiting van expertise voor gezinswerkers, bevorderen van integrale hulp, totstandkoming van een functionele relatie tussen buurt- en wijkteams en aanvullende zorg.

Werkzame principes van het Platform Expertise Jeugd:

- Samen met buurt- of wijkteamteamorganisatie ontwikkelen en implementeren van het platform wekelijks overleg
- Gemeenschappelijke visie op Toegang en Integrale zorg (LVB, GGZ, Jeugdzorg,...)
- Inzet is echt samen transformeren (buurtteam in regie) en het bieden van integrale expertise (vraaggericht/ oplossingsgericht en integraal).

De gemeenten De Fryske Marren, Tilburg, maar ook bijvoorbeeld Heerlen en Haarlem werken met een of meerdere expertise teams. In De Fryske Marren is er een soort schil om de sociale wijkteams heen georganiseerd voor het geval de wijkteams te maken krijgen met complexe problematiek: gespecialiseerde ouderenzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg en psychiatrie. Deze schil is het expertiseteam, dat op gemeentelijk niveau is georganiseerd. Het terugvallen op het expertiseteam gebeurt in de praktijk (in 2015) nog nauwelijks. Als het wijkteam tegen specifieke problematiek aanloopt wordt ofwel een specialist uit ander wijkteam geraadpleegd, ofwel wordt een expert uit het eigen netwerk (bijv. moederorganisatie) ingeschakeld. Daarbuiten zijn er expertisegebieden die niet in de wijkteams of het expertiseteam zitten, dat is ondergebracht in de regionale adviespool. Bijvoorbeeld als er een sociale hond nodig is, of auditiële ondersteuning. Deze expertise is regionaal ingekocht.

In Heerlen zijn er voor de 13 buurtteams twee expertiseteams beschikbaar, één voor Heerlen Noord en één voor Heerlen Zuid. Er is een intensieve samenwerking tussen de buurtteams en de expertiseteams. Zelfs zodanig dat beide vormen te maken hebben met een overload aan vragen.

Een ander voorbeeld uit de praktijk is Eemland. Hier is een triagemedewerker werkzaam als schakel tussen de wijkteams en de expertisepool in de regio. De expertisepool bestaat uit 13 experts. De triagemedewerker in Eemland is een gedragskundige (orthopedagoog). De triagemedewerker kan het teamlid direct helpen door hem of haar de juiste vragen te stellen. Zij helpt de vraag aan te scherpen, zodat het wijkteamlid verder kan. De triagemedewerker kan ook het teamlid direct doorverwijzen naar een expert. Als meerdere expertises nodig zijn om helderheid te verschaffen, kan de triagemedewerker ook een multidisciplinair overleg organiseren. Hiervoor houden de experts een dagdeel in de week vrij. Uitgangspunt is dat het advies wordt gegeven vanuit expertise niet vanuit de instelling. Het wijkteam beslist altijd over in te zetten hulp en geeft beschikking af. Het lange termijn doel is dat de generalistische teams gaandeweg zelf steeds meer leren door het inschakelen van de expertisepool. In de pilotfase deden de experts mee op vrijwillige basis. Inmiddels worden de experts betaald op factuurbasis (op basis van aanwezigheid in de bijeenkomst met een maximum van 4 uur pm) en de triagemedewerker is vast gedetacheerd/aangesteld voor de pool voor 10 uur per week. Dat blijkt voor de continuïteit van de samenwerking een belangrijke voorwaarde.



De werkzame principes van het model in Eemland:

- Triagist bouwt relatie op met experts en wijkteams door samen vorm te geven aan de expertisepool
- Constante evaluatie van werkwijze en functioneren van de expertisepool
- Constante check op resultaten van expertisepoolbijeenkomsten: wat heeft het je opgeleverd/ wat was het resultaat?
- Verbinding triagist met leidinggevenden wijkteams en betrokkenen van de gemeente.

Contact

Barbara de Groen, adviseur Vilans. E-mail b.degroen@vilans.nl, T 06 228 10 632