



Kortopvang: ietsje meer dan alleen maar opvang

Koen DALLE
Chris MARCHAND

INLEIDING

Het kortopvanghuis bestaat 20 jaar. Door de jaren heen werden we geconfronteerd met heel wat uiteenlopende vragen, zowel van mensen met een handicap als van hun families. Dit bezorgde ons vaak het gevoel in de "voortuin" van de zorg voor mensen met een handicap te staan. Van daaruit konden we de noden en vragen van mensen bijzonder goed aanvoelen en opvolgen.

Deze jaren overtuigden ons ook van de waarde en de betekenis van de bijzondere context van het kortopvanghuis voor vele gezinnen met een familielid met een handicap.

In dit artikel willen we onze werking expliciteren en de gehanteerde methodieken ontrafelen.

Reeds geruime tijd ervaren we dat de term "**kortopvanghuis**" - die eigenlijk een subsidietechnische term is - de lading niet dekt. De werkinhoud van het kortopvanghuis impliceert veel meer dan "korte opvang". Het vormt een multifunctioneel kader. We kunnen stellen dat het kortopvanghuis een viertal functies heeft.

- **Een gezinsondersteunende functie**, maar ook een logeerfunctie. Personen met een handicap komen, al dan niet op regelmatige basis, voor een korte periode op vakantie. Op deze manier ondersteunt het kortopvanghuis momenteel een 350-tal cliënten en hun gezinnen.
- **Een crisisopvangfunctie**. We proberen, in acute noodsituaties, op heel korte termijn crisisopnames te realiseren.
- Meer en meer ervaren we dat het kortopvanghuis tevens een rol kan spelen in **cruciale fases** in het traject van mensen. Vaak komen mensen via ons kortopvanghuis voor de eerste keer met de zorgsector in contact. We proberen samen met hen en hun sociale netwerk stappen te zetten om hun zorgvraag te verduidelijken en gunnen de cliënt, gezien de complexiteit van dit proces, ruimschoots de tijd.
- Voor een aantal mensen fungeert het kortopvanghuis ook als een soort van **tijdelijke, veilige woonplaats**. In afwachting van een nieuwe zorg- of woonvorm kunnen mensen er voor een langere periode verblijven.

Deze functies op zich zijn niet strikt omljnd. Ze lopen door elkaar en kunnen ook in verschillende doseringen voorkomen. Essentieel is echter dat er intens wordt geluisterd naar de zorgvraag van de cliënt en zijn omgeving en dat daarmee aan de slag wordt gegaan.

Door de hierboven beschreven multifunctionaliteit en doordat we in de ruime regio het enige kortopvanghuis zijn, komen onze methodieken en intenties soms onder druk te staan. Een probleemstelling kan zo complex zijn dat we, ondanks de opbouw van heel wat expertise, slechts gedeeltelijk een antwoord kunnen vinden.

DE METHODIEK VAN HET OMGAAN MET VRAGEN

Vraaggestuurdheid als vertrekpunt

De wijze waarop we in het kortopvanghuis met vragen omgaan, wordt in de eerste plaats bepaald door de concrete nood- en zorgvraag. Reeds bij het eerste contact gaan we na of een effectieve opname in het kortopvanghuis wel het beste antwoord is op de gestelde hulpvraag. Zijn er geen

andere partners uit het sociale netwerk van de persoon met een handicap die een betere oplossing kunnen bieden (mantelzorg, thuisbegeleiding, dagcentra, vrijetijdsinitiatieven...)? In tweede instantie wordt de vraag tot opname geëvalueerd met betrekking tot de haalbaarheid qua plaats en ruimte en wordt bekeken welke begeleidingsintensiteit vereist is. Momenteel kunnen maximaal 14 personen in het kortopvanghuis overnachten. Wegens plaatsgebrek kunnen slechts een tweetal rolstoelgebruikers tegelijkertijd worden opgenomen. Er is altijd een crisisbed vrij. Het team gaat vrij ver om een opname te kunnen realiseren. In een aantal gevallen is de urgentiegraad zo hoog dat er van de medewerkers een grote mate van flexibiliteit wordt gevraagd en er desgewenst extra hulp wordt ingeschakeld vanuit andere Oranjeprojecten. Door de grenzen van het haalbare en het wenselijke voortdurend af te tasten, komt het team tot een flexibel en open opnamebeleid.

Een nauwe samenwerking tussen de sociale dienst en het kortopvanghuis

De meeste vragen tot opname komen terecht bij of worden doorverwezen naar de medewerker van de sociale dienst van Oranje, die hoofdzakelijk verbonden is aan het team van het kortopvanghuis. Als persoonlijk aanspreekpunt van de persoon met een handicap en zijn familie is hij reeds van bij de aanvang sterk bij de vraag betrokken. Hij is hun pleitbezorger en bemiddelaar. De projectcoördinator van het kortopvanghuis kan dan, samen met het team, de aanmelding op een bevragende manier benaderen. Deze manier van samenwerken werkt heel inspirerend.

Kandidaat-bewoners worden samen met hun familie of andere zorgdragers (en eventuele verwijzer) in het kortopvanghuis uitgenodigd voor een kennismaking, een intakegesprek. Naast de medewerker van de sociale dienst en de coördinator is er ook een begeleider aanwezig. Het dienstverleningsaanbod en de zorgvisie van het kortopvanghuis worden toegelicht en veel aandacht gaat naar het onderzoeken van de hulpvraag. We proberen vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. Door de open sfeer waarin dit gesprek verloopt, het rechtstreekse appèl op de cliënt en een persoonlijke rondleiding samen met de begeleider, kunnen mensen vaak hun aanvankelijke spanning of eventuele negatieve gevoelens rond een opname naast zich neerleggen.

Vaak echter schuilen achter de vraag tot opname heel wat andere vragen en is dit contact slechts het begin van een reeks gesprekken met diensten en mensen die deel uitmaken van het sociale netwerk van het gezin. Als men begint samen te werken, kunnen heel wat andere oplossingen uit de bus komen dan oorspronkelijk gedacht.

De betekenis van een instapweekend

Na het intakegesprek vindt er een nadere kennismaking plaats in de vorm van een instapweekend, of desgewenst een instapweek of een instapveertiendaagse. Dit geeft de persoon met een handicap de kans om de werking van binnenuit te leren kennen en zijn verwachtingen kenbaar te maken. De begeleiding onderzoekt of zij aan die verwachtingen kan tegemoet komen. Voor de ouders schept dit de mogelijkheid om hun vragen met betrekking tot de concrete zorg te verduidelijken. Vaak komt het voor dat ouders of zorgdragers niet dezelfde zorgvisie hebben. Opdracht is dan om eventueel verschillende zorgvisies op elkaar af te stemmen. Dit zorgvuldig en fragiel balanceren gebeurt echter altijd in functie van de verlangens en belangen van de persoon met een handicap.

Voor sommige mensen is een opname in het kortopvanghuis een eerste stap in een nieuwe richting. Ze kunnen niet meer thuis wonen, zijn alleen komen te staan of hebben een teleurstellende poging tot zelfstandig wonen achter de rug. Tijdens zo'n instapweekend kunnen ze nadenken over hun keuzemogelijkheden, nagaan of ze vertrouwen kunnen hebben in de werking van het kortopvanghuis en groeien in hun motivatie om op een constructieve wijze met de begeleiding samen te werken.

Onze wijze van omgaan met crisisaanvragen

Het organiseren van een opname in een crisismoment is voor de persoon in kwestie altijd heel ingrijpend. We merken dat heel wat mensen met een verstandelijke handicap de omstandigheden die tot een crisisopname leiden niet goed kunnen inschatten en zodoende zonder voorbereiding in een voor hen totaal vreemde wereld terechtkomen. Vaak gaan aan een crisisopname ook traumatiserende ervaringen vooraf. Jozef was 50 jaar en had jarenlang vrij geïsoleerd bij zijn alleenstaande vader gewoond. Het plotse overlijden van zijn vader bezorgde hem een dubbel trauma: hij moest een rouwproces verwerken en zich tegelijkertijd aan een compleet nieuwe en drukke omgeving aanpassen. Maar het kan ook anders...

Overhaast een antwoord bieden op een dringende vraag blijkt dan ook niet altijd de juiste methodiek te zijn. Daarom wordt er tijd genomen, hoe kort die ook is, om de vraag in zijn context te plaatsen. Soms kan een probleem, door voorzichtig de sociale omgeving af te tasten, een totaal andere wending krijgen. Zo was er enige tijd geleden een crisisaanvraag van Marie, een oudere vrouw. Haar hoogbejaarde vader moest dringend in het ziekenhuis worden opgenomen. Marie was nog nooit van huis weggeweest. We konden ervoor zorgen dat Marie samen met haar vader in het ziekenhuis werd opgenomen. In de daaropvolgende week kon samen met de vader de opname in het kortopvanghuis worden voorbereid.

Het gebeurt ook wel dat een eerste gesprek op de betrokkenen een verhelderend effect heeft, waardoor ze zelf meer impact krijgen op hun probleem. Zo worden mensen soms verder geholpen zonder dat het tot een opname hoeft te komen.

DE METHODIEKEN IN CONCRETE BEGELEIDINGSOPDRACHTEN

Het dagelijkse leven als verbinding tussen individueel en groepsgericht werken

In het kortopvanghuis staat het dagelijkse leven centraal. De dagdagelijkse huiselijke bezigheden vormen de structuur waaraan alle andere activiteiten en gebeurtenissen worden toegevoegd. Dit brengt voor vele cliënten veiligheid en herkenbaarheid. De maaltijden worden samen genomen, de taken worden verdeeld volgens ieders mogelijkheden en gewoontes. Elke dag worden er boodschappen in de buurt gedaan, wordt er samen gekookt, zijn er de klussen. Dit alles brengt beweging in huis. Wie zin heeft om even uit te waaien, stelt zich al snel kandidaat om mee op boodschap te gaan. Iemand die onzeker is, blijft liever in de veilige omgeving van de begeleider in de keuken rondhangen. Samenwerking rondom het huishouden brengt een sfeer van verbondenheid tussen begeleiders en gasten. Zo krijgen mensen voor de anderen betekenis en ontstaat er al vlug een gevoel van solidariteit, van deel uitmaken van de groep.

Daarnaast bestaat er, in samenwerking met de woonprojecten en de dagbestedingcentra van Oranje, ook een meer gestructureerd groepsaanbod van activiteiten, gaande van sport tot expressie, vorming, uitstappen enz. De bewoners worden gestimuleerd om uit het aanbod duidelijke keuzes te maken. Tevens zoeken we ook intensief naar externe vormen van dagbesteding. Dit leidt, voor elke bewoner, tot het uitwerken van een individueel weekschema. Dit weekschema wordt geconstrueerd in dialoog met de individuele begeleider en betekent zowel voor de bewoner als voor de begeleiding een houvast. Binnen dit weekschema wordt aandacht besteed aan: dagbesteding en taken, gesprekken met de individuele begeleider en de invulling van de vrije tijd.

Basishoudingen in de begeleiderstijl

Het is niet eenvoudig om expliciet aan te geven aan welke basiswaarden een begeleider van het kortopvanghuis specifiek moet beantwoorden. In elk geval moet hij blijf geven van een grote hartelijkheid, moet hij een bijzonder inleefvermogen hebben om steeds opnieuw te kunnen omgaan met mensen die in de meest diverse probleemsituaties verkeren en moet hij een aparte attitude kunnen ontwikkelen om steeds open te staan voor veranderende groepen.

Deze begeleidingsstijl uit zich in de groepsbenadering, maar tevens wordt er heel veel belang gehecht aan een expliciete individuele benadering. Doordat iedereen verschillend is en bovendien tegenover zijn verblijf vaak totaal andere verwachtingen koestert, worden er heel wat persoonlijke afspraken gemaakt. Het feit dat de ene bewoner al eens wat meer ruimte kan of mag nemen dan de andere, kan soms aanleiding geven tot verwarring en onbegrip bij andere bewoners. Confrontaties worden door de begeleiding aangegrepen om dieper in te gaan op de achterliggende redenen van een afspraak. Vanuit een gelijkwaardige opstelling proberen de begeleiders enerzijds open te staan voor de beleving van de gasten, maar geven ze anderzijds ook grenzen aan. Indien mogelijk wordt samen uitgemaakt waar die liggen.

Dergelijke gesprekjes kunnen echter niet op elk moment. Groepswork blijft de hoofdopdracht. Eigenlijk moet de begeleiding voortdurend zoeken naar een evenwicht in het verdelen van tijd en aandacht. Ook al zijn de begeleiders individueel bezig, toch staan ze altijd met één oor in de groep. Ze geven de geruststelling dat ze, ook al zijn ze op verschillende plaatsen in huis bezig, toch voeling hebben met wat er in de groep gebeurt. Bewust doen ze beroep op het verantwoordelijkheidsgevoel en het vertrouwen van de aanwezige gasten. Dit verhoogt dan weer het gevoel van eigenwaarde, het gevoel au sérieux genomen te worden.

Empowerment ontstaat waar men verantwoordelijkheid kan nemen

Het kortopvanghuis fungeert vaak als tijdelijk brandpunt in het levenstraject van mensen. Hun levensverhaal krijgt verder vorm, ondanks de groep en dankzij de groep. Mensen worden aangemoedigd om hierin zelf stappen te ondernemen, hun mening te formuleren, te experimenteren, mee te denken. Ze krijgen (opnieuw) greep op hun leven.

Mensen die in het kortopvanghuis verblijven, worden gestimuleerd om te spreken en contacten te leggen, ook met elkaar. Het valt op hoezeer zij in elkaars leefwereld geïnteresseerd zijn. Moeilijke onderwerpen worden daarbij niet uit de weg gegaan: "Leeft jouw mama nog?", "Mis je je thuis niet?" Zo kunnen ze terzelfder tijd over hun eigen situatie reflecteren en leren uit de ervaringen van anderen.

Alle gasten, maar vooral diegenen die in het kortopvanghuis verblijven in afwachting van een nieuwe plek om te wonen, krijgen bewust de kans om nieuwe ervaringen op te doen. Iets uitproberen, risico's nemen, mogelijkheden verkennen, zijn zowel voor de bewoners als voor de begeleiding spannende momenten. We willen daar doelgericht, op ieders maat, ver in gaan. Iemand kan het alleen klaarmaken van een dessert een grote uitdaging vinden, voor een andere bewoner kan het zelfstandig leren gebruik maken van het openbaar vervoer een enorme betekenis hebben. Maar ook bij het kiezen van een zorg- of woonvorm willen we de mensen de mogelijkheid bieden om dingen uit te proberen. Voor iemand die steeds opnieuw de vraag stelt om op een zelfstandige manier te wonen, willen we effectief de mogelijkheid creëren om dit uit te proberen, zelfs als er binnen het team of de familie verdeeldheid heerst over de slaagkansen.

De mogelijkheden verkennen van mensen in een sfeer van wederzijdse openheid en gedragen door goede afspraken, biedt kansen tot groeiën. Steeds opnieuw in gesprek gaan over zaken die moeilijk lopen, verwachtingen uitspreken en confrontaties niet uit de weg gaan: zo bouwen begeleiders aan een vertrouwensrelatie, die de basis vormt van hun interacties.

In het kortopvanghuis komen de gasten niet in een hiërarchische structuur terecht. Elke begeleider is immers persoonlijk aanspreekbaar en kan in heel wat situaties op het moment zelf optreden of beslissingen nemen. In wezen kunnen we stellen dat de principes van empowerment ook voor de begeleiding moeten gelden. De begeleiders moeten met andere woorden verregaand en in de meest diverse aspecten verantwoordelijkheid kunnen en mogen opnemen.

WERKEN DOOR TRAJECTEN VAN MENSEN HEEN

Trajectmatig werken als invalshoek

Het kortopvanghuis kan een ideaal klimaat zijn voor mensen die op een kruispunt in hun leven staan en die om een of andere reden niet meer naar hun oorspronkelijke sociale context terug kunnen. Hun zorgvraag moet er kunnen rijpen, vorm krijgen, bevraagd en getoetst worden. Trajectmatig denken en werken betekent immers samen op weg gaan en een toekomstperspectief uitbouwen. We bieden mensen de ruimte om in een open dialoog dromen en wensen te uiten en helpen deze te realiseren.

Deze manier van denken beperkt zich niet tot mensen die naar een nieuwe woonvorm op zoek zijn. Ook met iemand die regelmatig in het weekend komt, om bijvoorbeeld wat van thuis los te komen, kan op een trajectmatige manier worden gewerkt. Door de ervaringen die deze cliënt in deze periodes opdoet en de contacten die hij legt met andere bewoners, begeleiders en allerhande initiatieven, kan ook hij aan zijn toekomstperspectief vorm geven.

Individuele begeleiding

In het kortopvanghuis wordt gewerkt met het systeem van individuele begeleiding of "mentorship". De individuele begeleiders willen fungeren als een soort van belangenbehartigers. Samen met de persoon in kwestie helpen zij de hulpvraag verduidelijken of treden ze zelfs als bemiddelaar op, zowel ten aanzien van het team als van de familie. De individuele begeleider en de cliënt gaan samen op zoek, op weg. Samen staan ze aan de vraagzijde van de zorg. Terzelfder tijd staat de individuele begeleider ook aan de aanbodzijde, waar hij blijft deel uitmaken van het team van kortopvang. Het blijft een voortdurend aandachtspunt om op een duidelijke manier met deze rollen om te gaan.

De individuele begeleider maakt systematisch tijd voor persoonlijke gesprekken. De gast wordt gestimuleerd om zijn verwachtingen en verlangens uit te drukken, zowel met betrekking tot zijn toekomst als wat het dagelijkse leven in het kortopvanghuis betreft. In overleg worden afspraken

gemaakt, betreffende het weekschema, de taken, de vrijetijdsinvulling... Als er iets niet goed loopt, wordt confrontatie niet uit de weg gegaan. Uitgangspunten hierbij zijn wederzijds respect en gelijkwaardigheid als basishoudingen.

Zodoende worden zowel de gast als de begeleiders tijdens het verblijf met de mogelijkheden en de beperktheden geconfronteerd. De informatie wordt samengebracht, getoetst en besproken. Indien mogelijk wordt de kans geboden om eens van een andere werking te "proeven". In heel wat gevallen vormen onze eigen woon- en dagbestedingprojecten hier een belangrijke ondersteuning. Dit proces, waarvoor we heel veel tijd nemen, wordt door alle partijen als heel waardevol ervaren.

Een belangrijke stem voor de ouders en de families

Door middel van de methodiek van het rondetafelgesprek worden familieleden en andere betekenisvolle figuren uit het sociale netwerk van de persoon met een handicap systematisch betrokken bij het traject dat hij tijdens zijn verblijf in het kortopvanghuis uittekent. Dit gebeurt op regelmatige tijdstippen, maar zeker op de cruciale momenten waarop zich een nieuwe evolutie in het traject aandient.

De cliënt wordt op deze vergadering door zijn individuele begeleider ondersteund. Ze hebben dit moment intensief voorbereid. De individuele begeleider helpt, indien nodig, het standpunt van zijn cliënt te verduidelijken en te verdedigen.

Voor de familie is het vaak niet evident om met hun zoon/dochter of broer/zus samen rond de tafel te zitten en in een open sfeer te praten over hun verwachtingen, hun angsten en hun twijfels met betrekking tot het traject. Het is de taak van de medewerker van de sociale dienst om de familie daarop voor te bereiden en een aantal obstakels uit te klaren.

Dit regelmatig samen zitten is niet altijd de makkelijkste weg die het snelst naar een oplossing leidt. We zijn er echter van overtuigd dat deze methodiek een belangrijke garantie kan betekenen voor het welslagen van het project van de persoon met een handicap. Iedereen heeft in dit gebeuren een gelijkwaardige stem en de beslissingen die worden genomen zijn voldragen. Bovendien kunnen deze bijeenkomsten de betrokkenheid en het engagement van het sociale netwerk verhogen.

BESLUIT

Het kortopvanghuis is, na 20 jaar, nog steeds intens op zoek naar zijn plaats in het Vlaamse zorglandschap. Ons is het in elk geval duidelijk dat we de grenzen van de opdracht, ons destijds door het Vlaams Fonds toevertrouwd, ruim hebben overschreden. Dit gebeurde steeds naar aanleiding van concrete vragen van personen met een handicap en hun omgeving. Op die manier hebben we verschillende lacunes in het bestaande zorglandschap proberen op te vangen. Naast "kortopvanghuis" fungeren we tevens als "crisisopvangcentrum" en als "transitiehuis" en proberen we ook methodieken te ontwikkelen om als "zorgvraagverduidelijkingscentrum" te gaan fungeren.

Misschien is dat juist het unieke van het kortopvanghuis van Oranje: door intens te luisteren naar de vragen van mensen, creatieve oplossingen te zoeken en flexibiliteit aan de dag te leggen, wordt onze opdracht steeds opnieuw ruimer en komen we telkens voor nieuwe uitdagingen te staan.

Deze visie en methodiek kunnen voor andere dienstverleningsvormen wellicht inspirerend werken.

Citaten uit dit artikel zijn enkel toegelaten mits vermelding van de bron i.c.:

DALLE Koen, MARCHAND Chris, Kortopvang ietsje meer dan alleen maar opvang, Oranjekrant, 2000, jrg. 27, nr.4