

bliq

EDITIE 1 / JUNI 2021

op blended
hulpverleners



ambiq

Blended hulpverleners en blended werken. Zo doen we dat bij Ambiq!



José Schilderink raad van bestuur
Hengelo, maart 2021

Beste medewerker,

'Wil jij het voorwoord schrijven voor het magazine blended hulpverleners?' werd mij gevraagd. Mijn antwoord was meteen 'Ja'. Ik was zelfs blij met deze uitnodiging, want ik help blended hulpverleners graag aanjagen, omdat ik het zo belangrijk vind in de hulpverlening. En ik vind dit magazine een mooie manier om alle informatie en mogelijkheden overzichtelijk gebundeld te delen met elkaar.

'Ga jij ook voor blended hulpverleners?' Dat is een vraag die we elkaar 10 jaar geleden misschien nog stelden, maar die nu al volledig achterhaald is. De technologische ontwikkelingen en de digitalisering hebben zoveel nieuwe mogelijkheden gegeven dat blended hulpverleners en online hulpverleningsmodules gewoon onderdeel zijn geworden van de totale hulpverlening. Sterker nog, we zouden niet meer zonder blended hulpverleners willen en kunnen. En nog sterker, de gehele samenleving is door de pandemie in een versneld tempo overgegaan op blended werken.

Ook voor mij was ineens alles online een uitdaging. Ik had van sommige dingen zelfs nog nooit gehoord. Maar het aloude gezegde 'al doende leert men' is voor mij helemaal van toepassing. De digitalisering, het blended werken, biedt mij nu nieuwe mogelijkheden.

En zo kijk ik ook naar blended hulpverleners. Blended hulpverleners biedt nieuwe mogelijkheden aan onze cliënten en het biedt ook nieuwe hulpverleningsmogelijkheden in onze behandeling. De cliënt zit meer zelf aan het stuur, het versterkt de keuzemogelijkheden en het is daardoor effectiever en efficiënter. Voor hulpverleners zal dat het werk alleen maar leuker maken.

Veel leesplezier!

INHOUD

Bliq op blended hulpverleners

VOORWOORD

Blended hulpverleners
en blended werken.
Zo doen we dat bij Ambiq!
José Schilderink

CASUS

Door digitale psycho-educatie
leren over jezelf
Angeline Zwiers / Manon Liem

Een jongere erbij laten horen
door Mijn eigen Plan
Mirjam Mouwer

AAN HET WOORD

Het is belangrijk om hulp te vragen,
en daarvoor is de digicoach

Blended is ook: creatief met dozen!
Marianne Knaken

De hulphond, het winnende
idee van de Innovatieprijs!
Felicia Tol

BLOG

"Je bespaart even lekker wat tijd"
De cliëntenraad aan het woord
over blended hulpverleners
Angelique Kesselaar

Door blended hulpverleners
betrekken we de omgeving van het
kind ook meer bij de behandeling
Ellen de Vent / Jilke Rikhof

INTERVIEW

Met B-Appy altijd
je 'coach' bij de hand
Silvia Gerdes

Door digitale psycho-educatie
leren over jezelf
Angeline Zwiers / Manon Liem

Lief, Lijf en Leven, dat zouden
meer mensen moeten zien
Marlies Hamberg

Het succes van 'Jouw Omgeving'
begint met het enthousiasme
van de hulpverlener
Nicole Somsen

Corona bracht blended care in
een versnelling. Nu doorpakken!
Prof. dr. Somaya Ben Allouch

Hoe door jouw signaal over
privacy nieuw beleid kan ontstaan
Beanka Meddeler / Hennie Buist

Oefenen in een bijna
levensechte situatie door de
meerwaarde van Virtual Reality
Margreet Lammers

IN ÉÉN BLIQ

Met welke vraag kan ik waar terecht? 16

Tien hulpmiddelen in Jouw Omgeving 20

Recept: Yalina bakt een blended cake 30

COLOFON

Contact en bijdragen 31

Op de cover

De winnaar van de
Innovatieprijs: Felicia Tol.

Zij kwam met het idee voor
de hulphond. Lees meer op
pagina 26.

Ambiq geeft antwoord

In dit magazine schetsen we een zo
volledig mogelijk beeld van blended
hulpverleners. Ga ermee aan de slag en
deel vooral je ervaringen met elkaar!

Mocht je vragen hebben
die nog niet beantwoord
zijn, laat het ons weten via
communicatie@ambiq.nl

Ik wil meer weten over
blended hulpverleners.
Waar kan ik terecht?

Ik heb zelf ideeën over
blended hulpverleners?
Tegen wie kan ik deze
ideeën aanhouden?

Je kunt contact opnemen
met projectleider e-health
Martijn Wesseling via.
m.wesseling@ambiq.nl

Het is belangrijk om hulp te vragen, en daarvoor is de digicoach

Onze samenleving digitaliseert. Bij Ambiq zijn we ambitieus en investeren we flink in digitalisering. Inmiddels werken we samen via SharePoint, beheren we onze uren zelf via ESS en spreken we elkaar ook via Teams. Allemaal applicaties. Daarbij zoeken we naar manieren om onze zorg cliëntgericht en flexibeler in te richten. We zijn hier niet allemaal digitaal vaardig genoeg voor. Uit intern onderzoek blijkt dat 20% van de Ambiq'ers zegt niet genoeg digitaal vaardig te zijn. Het lukt niet om mee te komen met ontwikkelingen. Dit betekent niet dat de rest allemaal wel digitaal vaardig is. Veel mensen hebben juist hulp nodig.

Gelukkig is deze hulp er binnen Ambiq: onze digicoaches! Zij ondersteunen laagdrempelig en vertrouwd bij vragen die te maken hebben met de digitale vaardigheid. Ze zitten naast je om je direct te helpen, maar ze organiseren ook trainingen om je op thema's te helpen.

Digitale vaardigheden zijn niets om je voor te schamen. We zijn allemaal ooit begonnen binnen zorg en welzijn om mensen te helpen, niet om met systemen te werken. Deze werkelijkheid is er langzaam bij gekomen. Dit zal ook niet stoppen. Nu is het moment om mee te gaan. Dit gaat je direct tijd schelen, maakt je werk leuker en zorgt ervoor dat je klaar bent voor de toekomst!



Marloes van Dongen
ambulant hulpverlener

"Ik wil een brug slaan tussen de verwachtingen vanuit het werk (en de veelheid in taken), en dat wat er in de praktijk gebeurt. Ik hoop het voor mezelf en mijn collega's gemakkelijk te maken door de digitale wereld van ons werk beter te kunnen inzetten! Zo zorgen we in de basis beter voor onszelf."



Ditsie Jansen
psychodiagnostisch medewerker

"Ambiq heeft veel digitale middelen. Maar het is veel om te leren en bij te houden! Ik wil mijn collega's ondersteunen op een laagdrempelige manier. Hier is nu niet altijd voldoende tijd voor, waardoor je ziet dat mensen het voor elkaar doen in plaats van het zelf te leren. De digicoach staat naast de medewerker en geeft vertrouwen in het eigenaarschap van de digitale vaardigheden aan de medewerker."



Remco Palma
ambulant medewerker

"Ik heb zowel op de groepen als ambulant gewerkt. Ik heb de ontwikkeling gezien van een papieren dossier naar het blended hulpverleners. Ik heb meegewerkt aan de ontwikkeling van het ECD en het toepassen van nieuwe apps. Het blended hulpverleners met de daarbij passende programma's maakt mijn werk makkelijker, leuker en zorgt voor meer eigenaarschap bij de aangemelde gezinnen waar ik kom. Ik hoop met mijn enthousiasme mijn collega's hierin meer mee te nemen."



Henri Dijkstra
pedagogisch medewerker

"Ik werk sinds 2018 bij Ambiq op een ZIB (zeer intensieve behandeling) groep. Het werken op een ZIB-groep is uitdagend. Zowel in het werk als in mijn privé probeer ik mijzelf altijd uit te dagen om mij verder te ontwikkelen. De digitale wereld ontwikkelt zich de afgelopen jaren snel. We moeten mee ontwikkelen. Ik hoop mijn collega's te enthousiasmeren en uit te dagen om samen met mij de uitdaging aan te gaan om de stap te zetten om nog vaardiger te worden. Ik vind het erg leuk om mensen te coachen. Ik heb dan ook veel zin om als digicoach aan de slag te gaan."

Hoe bereik ik de digicoaches?

Er zijn vier digicoaches; in elke regio één. Mail naar digicoach@ambiq.nl. Dan beantwoorden de digicoaches jouw vraag.

Met B-Appy altijd je ‘coach’ bij de hand

“Hoe fijn is het, om juist op het moment dat jij het nodig hebt, gestimuleerd te worden door iemand die het goed met jou voor heeft. Iemand die jou beloont voor prestaties en maakt dat je vol positieve energie doorgaat om jouw doel te behalen. Iemand die jou tips geeft, en tussendoor ook laat zien hoe ver je al gekomen bent! Maar zo’n iemand is niet altijd in de buurt. Daarom was ik meteen enthousiast toen ik hoorde over de plannen voor ontwikkeling van B-Appy”, geeft Silvia Gerdes toe. “Een app die jou ondersteunt op belangrijke momenten. Vrijwel al onze cliënten hebben een smartphone waarop ze zo’n app kunnen downloaden. Maar er zijn nog geen applicaties op de markt, die afgestemd zijn op de doelgroep LVB. Daar komt snel verandering in,” glimlacht ze betekenisvol.

Stap voor stap ontwikkelen

Dat Silvia zo enthousiast is over B-Appy, komt omdat ze inmiddels al ruim een jaar deel uitmaakt, met andere professionals in de sector, van de werkgroep die meedenkt met de ontwikkelaars. “In die tijd, waarin we uiteraard ook goed luisteren naar potentiële gebruikers, is de app steeds mooier, slimmer en beter gemaakt. B-Appy neemt ons werk als hulpverleners niet over, maar ondersteunt en geeft houvast. Als je de app opent kom je meteen in een aantrekkelijke omgeving. Je kunt zelf doelen kiezen waaraan je wilt werken en vervolgens geeft de app jou informatie over de invloed van je inzet op

jouw gezondheid.” Het liefst zou Silvia de app laten zien, want dat maakt volgens haar alles meteen duidelijk. “Zoals het er nu naar uitziet, is de app in september 2021 klaar voor introductie. B-Appy is bijzonder gebruiksvriendelijk en aantrekkelijk ingericht. Je komt in een ‘wereld’ die verdeeld is in zes verschillende domeinen. Ze zijn gebaseerd op het gedachtegoed van Machteld Huber over positieve gezondheid en de kracht die daarvan uitgaat. De domeinen die we onderscheiden in de app zijn: je lichaam, je gevoel en gedachten, zinvol leven, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks leven. Tegelijkertijd is er een duidelijke samenhang tussen de domeinen. Als jouw doel is om elke dag een half uur te wandelen, heeft dat een positief effect op je lichaam, maar ook op jouw gevoel en gedachten bijvoorbeeld. Dat laat de app duidelijk zien. En hoe verder je komt, hoe meer B-Coins je kunt verdienen en je jouw ‘virtuele stad’ uitbreidt.”

Goede ondersteuning bij gedragsverandering

Silvia Gerdes (44 jaar) werkt sinds 2010 als psychomotorisch therapeut bij Ambiq. “Met behulp van sport en beweging help ik mijn cliënten om hun doelen te bereiken. In 2015 heb ik aanvullend de opleiding tot leefstijlcoach gevolgd. Thema’s als gedragsverandering op het gebied van voeding, beweging en ontspanning, staan daarin centraal. Deze kennis sluit prachtig aan bij mijn werk. Ik ben dan ook blij dat ik

Een interview met psychomotorisch therapeut Silvia Gerdes over B-Appy

mijn expertise als leefstijlcoach binnenkort (8 uur per week) mag inzetten bij Ambiq.

“Voor blijvende gedragsverandering is een oefentijd nodig van gemiddeld ongeveer 30 dagen. In die tijd helpt B-Appy jou om oude patronen te doorbreken en nieuwe ‘gewoonten’ aan te leren. In de app kies jij je eigen coach. Heb je iemand nodig die streng is, dan kies je bijvoorbeeld voor ‘De admiraal’. Word je liever aangesproken door een zorgzaam type, dan kies je voor een lief omaatje. “Ik geloof écht in de toegevoegde waarde van B-Appy. Vooral ook omdat het niet betuttelend is en omdat je als gebruiker zélf je keuzes maakt. Kom je onderdelen tegen waar je niet te lang bij wilt stilstaan, dan swipe je verder. Zijn er onderwerpen waar je meer over wilt weten, dan klik je die aan. Jij bepaalt! En tijdens de contactmoment met je hulpverlener bespreek je aan de hand van B-Appy de voortgang. Je kunt laten zien wat goed gaat, maar ook wat je nog moeilijk vindt.”

In maart gaf Silvia Gerdes een presentatie over B-Appy bij NVPMT, de beroepsvereniging voor psychomotorisch therapeuten. Het model van Machteld Huber van Institute for Positive Health (IPH) is de onderlegger van B-Appy. De zes dimensies van positieve gezondheid zitten erin.



Hoe zijn cliënten hierbij betrokken?

Het e-lvb ontwikkelt B-Appy samen met cliënten, betrokkenen, ontwikkelaar Klare Koek en Jouw Omgeving. Zorgorganisaties Ambiq, ASVZ en Reik werken met Jouw Omgeving samen in het expertisenetwerk e-health LVB (afgekort e-lvb). Daar bundelen ze hun krachten om blended hulpverlening voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking te optimaliseren.



Scan de OR code en bekijk hier de introductiefilm voor B-Appy.



Door digitale psycho-educatie leren over jezelf



Een interview over Straatwijzer met mediacoach en trainer Angeline Zwiers met een casus van gedragswetenschappers Manon Liem

Angeline Zwiers geeft trainingen aan jongeren op het gebied van seksualiteit, weerbaarheid en mediawijsheid. Ze geeft de trainingen afhankelijk van de vraag en de behoefte van cliënten en medewerkers. Ook is ze mediacoach. Ze maakt medewerkers en cliënten kundig op dit onderwerp. Daardoor staat ze direct in contact met beide groepen. Angeline is verbonden aan Straatwijzer. Ze geeft in de werkgroep van Straatwijzer praktisch advies over de werkvormen waarop jongeren bezig kunnen met de inhoud van het online programma. Angeline: "Een van de belangrijkste taken is de taal aan te laten sluiten bij de LVB-jongeren en hun ouders."

Wat is Straatwijzer en voor wie is het?

Het doel van Straatwijzer is kennisvergroting. Jongeren en hun ouders krijgen door de psycho-educatie meer inzicht in hun licht verstandelijke beperking en de bijkomende (psychiatrische) problematiek. Ze leren over het hebben van een licht verstandelijke beperking en over een aantal psychiatrische stoornissen (depressie, ADHD, ASS). Het is daarmee een interessant hulpmiddel voor Ambiq als ouders en hun kinderen voor het eerst aankloppen met problemen. "Voor alle vervolgstappen is het van belang dat zij eerst ontdekken welke impact een LVB op het leven heeft", zegt Angeline. Straatwijzer is bedoeld voor cliënten vanaf 12 jaar en hun ouders. Het programma kent twee versies: eentje voor jongeren en eentje voor hun ouders. Straatwijzer is flexibel in te zetten. Het hoeft dus niet per se ouder en cliënt te zijn die Straatwijzer gebruiken, het kan ook helpend zijn voor de behandelaarsrelatie. Je leert elkaar kennen door het online programma.

"Het is belangrijk dat jongeren en hun ouders gemotiveerd zijn om de Straatwijzer te gebruiken. Wat je merkt in het blended hulpverleners is dat jongeren veel zelf (kunnen) bepalen. Ze staan zelf aan het roer. Ze kunnen bij Straatwijzer zelf beslissen wanneer ze het gebruiken en welke oefeningen ze hierin doen", aldus Angeline. Dat kan zonder directe hulpverlening aan de zijde van de jongere. Dan kunnen ze oefeningen in de Straatwijzer opnieuw uitvoeren, of filmpjes

opnieuw bekijken. Face to face is dat volgens Angeline lastiger, omdat jongeren er dan naar moeten vragen. "Nu heeft de cliënt meer de eigen regie en kan hij of zij het naar eigen inzicht doen."

Elk huisje met een eigen onderwerp

Cliënten en ouders doorlopen elk hun eigen digitale 'straat'. In elk van de in totaal 9 huizen geeft Straatwijzer uitleg over een kenmerkend aspect van LVB en/of psychiatrie. De vorm is telkens verschillend. Het kunnen strips zijn (beeldend, dus dan begrijpen ze het eerder), of filmpjes of oefeningen. In filmpjes legt het programma op een laagdrempelige en eenvoudige manier uit wat het is om een LVB te hebben. De oefeningen zijn erg kort, met korte zinnen, aangepast op de doelgroep. Straatwijzer bevat ook stapelkaartjes. Op deze stapelkaartjes staan stellingen die de jongere (en zijn/haar ouders) beantwoordt door de vraag: "Doe je het wel of niet?"

Straatwijzer bevat een voormeting en een nameting. De route van de straat gaat langs vragen over het onderwerp. Zo toetst Straatwijzer in hoeverre de informatie is begrepen. Uit onderzoek blijkt dat psychosociale vormen van behandeling effectief kunnen zijn bij jongeren met LVB en psychiatrie, en hun ouders. Ook blijkt het betrekken van het netwerk bij de behandeling van jongeren met een LVB belangrijk. "Zo kunnen eerder alarmsignalen herkend worden door de betrokkenheid van ouders/verzorgers", zegt Angeline.

Ambiq en Straatwijzer

Jouw Omgeving biedt Straatwijzer aan. Binnen Ambiq is de Straatwijzer nog niet veel ingezet. Maar voor cliënten en ouders kan het veel inzicht bieden. Ze kunnen namelijk het eigen gedrag beter begrijpen. Angeline: "Straatwijzer is een startpunt. Blended hulpverleners sluit aan bij de leefwereld van de jongeren. Doordat Straatwijzer in de digitale wereld is, kan het van meerwaarde zijn. Dat werkt motiverend. Cliënten en ouders bepalen zelf wanneer ze hun programma doorlopen. Daardoor voelen ze zich zelfstandig."

Aanvragen Straatwijzer

Je kunt Straatwijzer aanvragen in samenspraak met de gedragswetenschapper. Straatwijzer is geschikt voor zowel ambulante als intramuraal. Het is handig om eerst Straatwijzer zelf als hulpverlener te doorlopen. Zo zie je hoe het programma eruitziet en geef je betere uitleg. Dit kun je doen via de test-account via Jouw Omgeving. De gedragswetenschapper kan akkoord geven om Straatwijzer in te zetten. De gedragswetenschapper vraagt het vervolgens aan.



Hoeveel sessies omvat Straatwijzer?

Straatwijzer is flexibel in te zetten. Ouders en jongeren kunnen het programma zelfstandig doorlopen, maar bespreken vragen met hun behandelaar in een face-to-face contact. Er zijn minimaal 3 face-to-face contactmomenten tijdens het programma: vooraf, halverwege en na het doorlopen van Straatwijzer.



Wat zijn de minimale eisen om Straatwijzer te kunnen inzetten bij een cliënt?

Het programma richt zich op jongeren vanaf 12 jaar met LVB (IQ tussen 50 en 85). De inschatting of Straatwijzer geschikt en zinvol is voor een specifieke jongere dient gemaakt te worden door de behandelaar. Ernstige visuele of motorische beperkingen en taalstoornissen maken het lastig om het protocol te voltooien.

Casus Manon Liem (gedragswetenschapper)

"Een jonge vrouw van 24 jaar woonde al 6 jaar op Erve 't Middelhoes in Rietmolen. Ze heeft een hechtingsstoornis en een licht verstandelijke beperking. Ik kwam (moeilijk) met haar in gesprek. De vrouw kwam bij Erve 't Middelhoes wonen om te stabiliseren, om een relatie met begeleiding te kunnen opbouwen. Ze had in het begin veel agressieproblemen. Ze wist niet goed wat het hebben van een LVB betekende. Ze had nooit stilgestaan bij hoe een LVB er bij haar uitzag. In de loop van de gesprekken kwam er eindelijk openheid: "Wat nu?"

De cliënte vond het 1 op 1 contact te direct en ze vond dat er te veel vragen gesteld werden. Juist doordat ze het zo lastig vond om in gesprek te gaan en 1 op 1 elkaar te zien, kwam ik op het idee om Straatwijzer in te zetten. Vanuit Straatwijzer heb ik gefocust op de identiteitsontwikkeling bij de cliënte. Dat is een mooi doel van de Straatwijzer. Veel vragen vanuit de woonlocaties gaan over identiteit: wie ben ik, wat kan ik goed en waar wil ik heen?

Psycho-educatie over LVB is daarin een belangrijk onderdeel. Zo heb ik het bij haar ook ingezet. Ik zei: "Open het maar eens, kijk maar wat je ermee kunt." Zij kon zelf invullen waar ze mee bezig wilde. We hebben het wel iets anders gedaan dan de bedoeling was. We spreken 1x in de 2 weken af, dat is iets vaker dan hoort. Zo kun je vaker duiding geven aan de input van de cliënt.

De cliënte is alle huisjes langsgedaan. Het gaf haar helderheid. Sommige kennis had ze al, maar dan was het fijn om het nogmaals te weten. Het was voor haar een bevestiging waar haar LVB vandaan kwam. Ze herkende veel gedrag bij haarzelf. Ze vond de afwisseling in filmpjes en opdrachten leuk. En ze hoefde dan ook geen uitleg over Straatwijzer. Op de vraag of ze hulp nodig had bij Straatwijzer kreeg ik terug: 'Nee dit is makkelijk' "

Lief, Lijf en Leven, dat zouden meer mensen moeten zien



Een interview met ambulant hulpverlener Marlies Hamberg over de module in *Jouw Omgeving* die seksuele ontwikkeling bespreekbaar maakt

“Durf jij aan te geven waar jouw grenzen liggen als het gaat om het aanraken van elkaar? Weet jij wat je prima kunt doen in het bijzijn van anderen en welke handelingen meer geschikt zijn voor in jouw eigen slaapkamer? Ofwel, zijn we de taboe voorbij om open met elkaar te praten over seks en alles wat daarbij hoort?”

Marlies Hamberg (34 jaar) werkt al drie jaar met 'Lief, Lijf en Leven', een module opgebouwd uit vijf thema's met video's en werkbladen, allemaal te vinden in *Jouw Omgeving*. “Met name de filmpjes maken onderwerpen binnen seksuele ontwikkeling herkenbaar en toegankelijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Ik zou willen dat meer collega's bekend waren met deze mooie serie. De verhaallijnen in de video's zijn zo goed in elkaar gezet, ze zijn realistisch, verhelderend en écht helpend,” vindt Marlies. De onderwerpen variëren van vriendschap, relaties en je eigen lijf ontdekken tot seks hebben en waar het mis kan gaan.

Drempelverlagend

Ambulant hulpverlener Marlies Hamberg schatte in dat haar cliënt zelf wel wilde vertellen hoe 'Lief, Lijf en Leven' hem geholpen had. Maar daarover praten met een 'vreemde interviewer' was toch nog een stap te ver. Wel mocht zij iets vertellen over de sessies die ze met hem had doorlopen. Marlies: “De module Lief, Lijf en Leven is laagdrempelig. Afhankelijk van de cliënt kies je de thema's die je wilt behandelen. Deze jongeren bekeek de filmpjes in zijn eigen omgeving en ook samen met mij. Je kunt ervoor kiezen om bepaalde delen te locken, zodat ze (nog) niet zichtbaar zijn. De module hielp hem om te ontdekken wat een gezonde seksuele relatie inhoudt. Hij leerde op welke signalen hij moet letten als een ander aangeeft iets wel of juist niet te willen. Onder elkaar doen veel jongeren lacherig of stoer als het om seksualiteit gaat. Zo jammer, zeker als je bedenkt wat er allemaal mis kan gaan.” Marlies denkt daarbij aan de grote





Voor wie is Lief, Lijf en Leven geschikt?

Lief, Lijf en Leven is geschikt voor een brede groep van onze cliënten. Overleg met je gedragswetenschappers of de module geschikt is voor inzet bij jouw cliënt.

invloed en risico's van social media, maar ook aan eenzaamheid en depressies die ontstaan door gebrek aan goede informatie en gesprekken hierover.

Alles komt voorbij

Ook Kristina (17 jaar) vindt het nog steeds een beetje ongemakkelijk om te praten over seksualiteit, maar... ze vindt het tegelijk wel weer een overwinning op zichzelf om het toch te doen. “Ik woon bij mijn pleegouders en gevoelsmatig maakte dat het daardoor voor mij extra lastig was om vragen te stellen. Bijvoorbeeld over onderwerpen als grenzen aangeven en masturberen. Natuurlijk had ik hierover wel wat geleerd tijdens de biologielessen op school. Maar... dan is het nog zo'n ver-van-m'n-bedshow.” Pedagogisch medewerker Annelie Brinks lacht als ze vertelt over een voorbeeld waarbij tijdens een biologieles een condoom over een bezemsteel geschoven werd. “Allemaal met de beste bedoelingen, maar als je bedenkt dat jongeren in onze doelgroep informatie vaak heel letterlijk nemen, zie ik hele vreemde situaties voor me. In de video's van Lief, Lijf en Leven komt alles aan bod. Je hoeft er niet omheen te draaien. De acteurs in de video's zijn echte mensen zoals jij en ik. Ze geven een realistisch beeld en helpen jongeren én mensen in hun omgeving, om het gesprek over seksualiteit aan te gaan.” In *Jouw Omgeving* vind je de module. Er is ook een module voor de behandelaar zodat je het optimaal kunt inzetten. Google je op 'Lief, Lijf en Leven', dan vind je ook introductiefilmpjes en meer informatie.

Een jongere
erbij  
laten horen
  **door**  
Mijn Eigen Plan



Een casus van gezinshulpverlener
 Mirjam Mouwer

“Door Mijn Eigen Plan kreeg Mike meer regie over zijn weekend en werd hij ondersteund door een heel overzicht, met plaatjes in plaats van tekst. Hij hoorde er gewoon bij. We probeerden aan te sluiten bij de interesse die Mike al had: mobiel, internet, tablet.”

Mirjam Mouwer, gezinshulpverlener bij Ambiq, zette Mijn Eigen Plan in bij een van haar cliënten, Mike*. Het normale pictobord sloot niet aan bij Mike, want hij wilde niet anders zijn dan anderen. Een casus door de ogen van Mirjam.

“Mike is bij Ambiq aangemeld vanwege emotieregulatie problemen. Hij functioneert op beneden gemiddeld niveau. Hij heeft een hersenbeschadiging opgelopen bij zijn geboorte. Hij is een enthousiaste, lieve en sociale jongen. Maar hij is ook angstig, en heeft de neiging zijn eigen regie te pakken als het onveilig is. De verbale en fysieke agressie nemen toe. Zijn ouders erkennen dat ze hem steeds meer zijn zin geven om escalatie te voorkomen. Zijn ouders zijn erg overbelast. Ze hebben niet de ruimte om Mike erg te stimuleren.

Mike wist in de loop van de behandelgesprekken te vertellen dat hij de weekenden lastig vond. Hij werd dan sneller boos. Hij miste structuur. We besloten samen met Mike's ouders een pictobord en een stoplicht te maken. Zo hoopten we structuur te kunnen bieden en tegelijk te oefenen met emoties.

Helaas kwamen beide initiatieven niet van de grond. Mike wilde namelijk niet anders zijn dan andere gezinsleden. Een aanwezig pictobord en het stoplicht leverde eerder frustraties op. Hij vond het kinderachtig. Zijn ouders waren zo overbelast, dat ze geen ruimte hadden om Mike hierin te ondersteunen en te stimuleren.

We hebben toen de app Mijn Eigen Plan als experiment ingezet. Samen met Mike maakten we foto's voor de app. Er zijn genoeg standaard picto's aanwezig. We hebben voor de weekenden een standaard planning gemaakt waar vaste momenten zoals ontbijt, lunch en de boodschappen vaststonden. Zowel Mike als zijn ouders hadden de app op hun telefoons. De ouders konden bijvoorbeeld in Mijn Eigen Plan zetten dat ze op visite gingen.

We hebben naast de dagstructuur de emotiethermometer toegevoegd. Op drie momenten op de dag kwam deze standaard in Mike's dagplanning voorbij. Hij klikte op de juiste emotie en kon hier een beschrijving bij zetten. We koppelden een belonings-

systeem aan de emotiethermometer. Zo kon hij bij een zeker aantal punten een beloning kiezen.

Ik maakte ook in een eigen account aanpassingen wanneer dit nodig was, uiteraard in overleg met Mike en zijn ouders. Ik kon zo kort en flexibel invliegen en coachen op afstand. Het leverde tijd op. En ik voelde mij hierdoor flexibeler. We hebben mijn fysieke bezoeken afgebouwd naar eenmaal per 1 á 2 weken. Ik richt mij nu meer op de systemische problematiek.

Door Mijn Eigen Plan kreeg Mike meer regie over zijn weekend en werd hij ondersteund door een heel overzicht, met plaatjes in plaats van tekst. Hij hoorde er gewoon bij. We probeerden aan te sluiten bij de interesse die Mike al had: mobiel, internet, tablet. Iedereen zit tegenwoordig wel eens op zijn telefoon, dus het is een laagdrempelige interventie. Doordat er overzicht was, ontstond er meer veiligheid. De ouders ervoeren meer rust en kregen ruimte om Mike's gedrag beter te begrijpen en eraan te handelen.”

* Mike is een gefingeerde naam in verband met de privacy van het kind.

“Je bespaart even lekker wat tijd” De cliëntenraad aan het woord over blended hulpverleners

Angelique Kesselaar,
lid van de cliëntenraad

Blended hulpverlening, wat heeft het voor mij betekend?
Eigenlijk kan ik daar heel simpel antwoord op geven: het betekent veel voor me haha. Ik zal ook even zeggen waarom.

Het was voor mij een rollercoaster het afgelopen jaar, ik ben verhuisd van een zorgboerderij (dus 24 uren zorg) naar zelfstandig wonen, weliswaar met ambulante begeleiding maar toch een grote stap om te doen in coronatijd... Daarnaast ben ik ook nog actief voor de cliëntenraad wat we nu allemaal online doen, dat is voor mij (nou ja ook wel voor de rest) een groot voordeel in verband met dat je de reistijd die je normaal ervoor nodig bent ook nog is bespaart, dus lekker vanuit huis vergaderen en niet nog een uur onderweg te zijn ergens naar toe, zo bespaar je dus weer wat tijd.

Mijn ambulante begeleiding komt wel gewoon aan huis bij mij, maar verder doen we alles online... Natuurlijk hoop ik snel weer in real live iedereen te kunnen ontmoeten maar voor nu is dit een prima oplossing.

Naast dat ik dingen doe namens de cliëntenraad werk ik ook mee aan andere dingen voor Ambiq, zo heb ik laatst mee gewerkt aan een presentatie voor een klas leerlingen uit Groningen, normaal gesproken zouden we dan naar die school gaan maar ja corona he, dus ook dit online gedaan en verassend genoeg ging dat super goed...

Nou ja zoals ik al zei, ik vind het zeker een voordeel op deze manier dat we de reistijd besparen, maar weer echt vergaderen en/of voorlichting geven heb ik ook wel weer veel zin in.

Hoe kom ik in contact met de cliëntenraad?

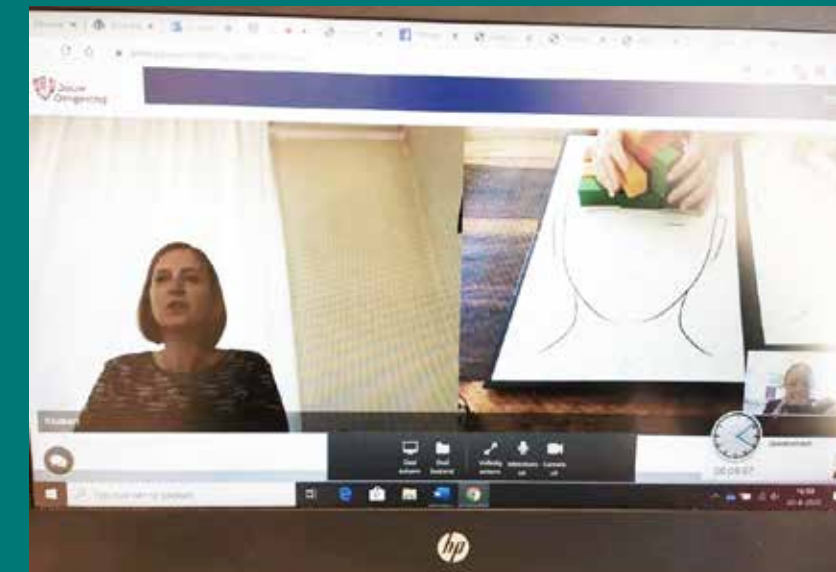
Als je vragen of opmerkingen hebt voor de cliëntenraad, stuur dan een e-mail naar: clienraad@ambiq.nl of bel met Francis Jansink: 06 1410 5766.



Blended is ook: creatief met dozen!



Hoe gezinshulpverlener Marianne Knaken toch haar cliënten kon zien tijdens corona



Marianne Knaken is gezinshulpverlener bij Ambiq. Ze wilde aan het begin van de coronacrisis Brain Blocks inzetten voor een psycho-educatievraag. Door de maatregelen kon ze niet bij haar cliënten langs.

Brain Blocks is een doos met verschillende materialen, waaronder afbeeldingen van een hoofd, blokken, cilinders, bruggen en ballen in verschillende kleuren, sheets en een filter. Het doel van Brain Blocks is om door middel van reflectie meer inzicht te krijgen in eigen

gevoelens en gedachten en in die van anderen. Bij Brain Blocks is het dus van belang dat je steeds afstemt op de cliënt, checkt, eventueel herhaalt voor je verder gaat met de uitleg. Dat is lastig als je alles met één camera moet doen. Om die reden zocht ze naar een oplossing die werkbaar is; een tweede camera in een zelfgemaakte standaard. De cliënt ziet jou en het middel dat je inzet; Marianne ziet de cliënt en je middel dat ze inzet. Je kunt dus zien wat je handen doen, maar ook de reactie van de

cliënt. Zo ga je er samen over in gesprek. “Het is voor deze tijd een goede oplossing, ook voor ouders die elders in het land wonen en je mee wilt nemen in de behandeling. Dat was in dit geval ook zo, omdat de vader ver weg woonde. Zonder zo’n oplossing zou ik de afspraak moeten opschorten tot we weer konden reizen. Wat ik thuis aan tafel met cliënten zou doen, dat probeerde ik op deze manier zo goed mogelijk na te bootsen”, aldus Marianne.

Met welke vraag kan ik waar terecht?

Deze infographic geeft je antwoord op de vraag waar en bij wie je terecht kunt op het gebied van Blended hulpverlening.

URGENT



ServiceDesk

De ServiceDesk in Hengelo.
Je bereikt ze via [088 777 60 01](tel:0887776001).

Geen spoed?
Dan meld je via Ultimo.

Iets werkt niet goed.
Wie heeft een snelle oplossing?

Ik heb een vraag over
Jouw Omgeving.



**Taakhouder
Jouw Omgeving**

In elke regio is een taakhouder
Jouw Omgeving. Weet je niet wie,
of is er geen taakhouder in jouw
team? Neem dan contact op met
Martijn via m.wesseling@ambiq.nl
of [06 14 10 56 60](tel:0614105660)

Hoe kan ik blended
hulpverlening met
behulp van
Jouw Omgeving?



**Trainer Blended
Hulpverlening**

In elke regio zijn er trainers.
Zij plannen een training met
jouw team. Is dit nog niet gepland
en wil je graag aan de slag?
Neem dan contact op met Martijn
via m.wesseling@ambiq.nl
of [06 14 10 56 60](tel:0614105660)

Hoe kan ik zelf
digitale middelen
meer inzetten?



Digicoach

Er zijn vier digicoaches;
in elke regio één.
Mail naar digicoach@ambiq.nl

MINDER
URGENT

Het succes van ‘Jouw Omgeving’ begint met het enthousiasme van de hulpverlener

Online registratie over de voortgang is één, maar het systeem biedt zoveel meer.

“Of wij de uitvinders zijn van blended hulpverlening? Ha ha! Dat is een mooie gedachte. Of dat écht zo is, durf ik niet te beweren,” lacht Nicole Somsen (27), werkzaam als Implementatie Consultant bij Avinty, eigenaar van Jouw Omgeving. Zeker is wel dat de ontwikkelaars van dit online e-health platform al heel lang geloven in de kracht van blended werken; de optimale mix van online en face-to-face contact. Het vormde de basis voor een prachtig instrument waar behandeling, begeleiding en zelfhulp bij elkaar komen. Voor cliënten en hulpverleners, maar ook voor directe verwanten zoals ouders, en andere mensen die dichtbij staan en waaraan de cliënt toestemming heeft gegeven om mee te kijken, mee te denken en mee te praten. Die transparantie is een van de grote pluspunten van werken met Jouw Omgeving. De cliënt ziet wat de hulpverlener over hem schrijft en omgekeerd.”

Behandelmodules

Sinds begin 2020 komt ze regelmatig online over de vloer bij Ambiq voor methodische trainingen. “Vorig jaar ben ik betrokken geweest bij het organiseren van webinars en interviews rondom beeldzorg: ‘hoe kun je op een methodische wijze beeldbellen met je client’. De nauwe samenwerking binnen de organisatie geeft Nicole een inkijkje in de organisatie. “Wat ik zie is dat het platform nog steeds door verreweg de meeste medewerkers gebruikt wordt voor rapportage. Ook merk ik dat behandelmodules zoals: ‘Ik ben Speciaal’, ‘Straatwijzer’ en ‘Lief, Lijf en Leven’ vaker ingezet worden. En als de hulpverlener eenmaal enthousiast is over samenwerken in Jouw Omgeving, dan gaat ook de cliënt de meerwaarde ervan inzien. Is dat punt bereikt, dan breng je Jouw Omgeving echt tot ‘leven’. Dan wordt het een platform, waar naast registratie, ook interactie plaatsvindt. Dan gaan mensen elkaar inspireren, van elkaar leren en elkaar uitdagen.”

Blended hulpverleners en Jouw Omgeving

Sinds februari volgen veertig taakhouders/ambassadeurs, verdeeld over vijf groepen, het train-de-trainer concept. Mijn collega Jeroen Vriesen en ik bieden dit aan voor het ontwerpen van een blended traject. Het is gericht op de taakhouders/ambassadeurs van Ambiq. Na het volgen hiervan fungeren zij als vraagbaak binnen de organisatie en trainen ze hun eigen collega's. In de training komen alle facetten aan bod die waardevol zijn bij blended hulpverlening. We maken inzichtelijk hoe Jouw Omgeving medewerkers en cliënten hierbij zo optimaal mogelijk kan ondersteunen.” Vragen die onder meer beantwoord worden tijdens de training ‘Blended Hulpverleners’ zijn:

- Waar zit de meerwaarde van het werken met Jouw Omgeving voor je cliënt?
- Wanneer start je met Jouw Omgeving? Hoe ziet dat eruit? Zelfstandig of samen?
- Hoe stimuleer je de cliënt en zijn netwerk om in Jouw Omgeving aan de slag te gaan?
- Welke afspraken maak je in Jouw Omgeving en hoe zorg je dat jullie deze nakomen?
- Als de cliënt aan de slag gaat met doelen en hulpmiddelen, hoe begeleid jij dit dan?

Tijdens de eerste sessie geven we de training aan de taakhouders, zodat ze straks de training ook aan hun collega's gaan geven. Tijdens de tweede sessie krijgen de deelnemers ruimte om de training voor te bereiden en geven ze zelf onderdelen van de training. Na de laatste sessies gaan de deelnemers de organisatie in om collega's te trainen in het vormgeven van een blended traject met behulp van Jouw Omgeving.”



Wil je meer weten over Jouw Omgeving en waar je het voor kunt gebruiken?

Check het filmpje door middel van de QR code te scannen.



Tien hulpmiddelen in Jouw Omgeving

Welke hulpmiddelen worden er het meest gebruikt in Jouw Omgeving en wat kun je er nu eigenlijk mee? We hebben ze voor je op een rij gezet.

1. Sociale netwerkkaart



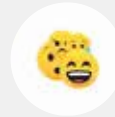
De Sociale Netwerkkaart is een visueel registratie hulpmiddel dat je inzet voor het in kaart brengen van het sociale netwerk van een cliënt. Het doel is dat de cliënt de belangrijke personen in zijn netwerk leert plaatsen en dat hij/zij inziet dat deze personen een bron van steun kunnen zijn voor hem. Een tweede doel is om weer te geven hoe het gewenste sociale netwerk van de cliënt eruit zou zien. Het is een hulpmiddel om de cliënt bewust te maken van de steunbronnen in zijn directe omgeving en om de cliënt te activeren hier zelf gebruik van te maken wanneer dat nodig is. Op deze wijze kan het netwerk steeds aangepast worden na de laatste stand van zaken.

3. Activiteitenplanner



De activiteitenplanner is een heel handig visueel ondersteunend hulpmiddel om samen met je cliënt de planning te maken. Met handige pictogrammen krijgt je cliënt zo zicht op zijn dagindeling. Hij is in te vullen per vijf minuten en er kan een handige overzichtsposter worden uitgedraaid.

2. Emotiedagboek



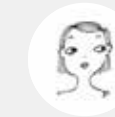
Het emotiedagboek wordt vaak ingezet binnen Ambiq. Het is een ontzettend eenvoudig, visueel sterk en ondersteunend hulpmiddel. Met een paar klikken kan een cliënt in kaart brengen hoe hij zich voelt, wanneer dit gebeurde, hoe lang dit gevoel er was en wat hij vervolgens deed. Dit helpt bij het leren herkennen van het gevoel. Het geeft een mooi overzicht. Op welk moment deed welk gevoel zich voor? In combinatie met de hulpmiddelen Luisteren naar je lijf en Ken je gevoel is dit een krachtig instrument om je cliënt te leren zijn gevoel te leren herkennen.

4. G-Schema



Soms pakt een cliënt situaties aan op een manier die hij eigenlijk niet goed vindt. Toch lukt het hem niet om het op een andere manier te doen. Vaak komt dit door de gedachten die hij over de situatie heeft. Het G-schema helpt je cliënt om beter te begrijpen waarom hij dingen doet op een manier die hij eigenlijk niet goed vindt, door te kijken naar zijn gevoelens en gedachten. Het G-Schema brengt gedachten, gevoelens en gedrag overzichtelijk bij elkaar en geeft een ondersteuning bij het aanpakken van de niet helpende gedachten en helpt bij het formuleren van helpende gedachten. Het is ook een app.

5. Ken je gevoel



Kinderen en jongeren kunnen allerlei emoties hebben, maar het is niet voor iedereen even makkelijk om te benoemen om welke emotie het gaat. Hoe herkent een cliënt emoties? Hoe weet hij in welke situatie hij welke emotie voelt? En hoe benoemt hij het? Ken je gevoel helpt emoties te leren herkennen op allerlei visuele manieren. Je kunt samen met je cliënt het instrument invullen en het zo als ondersteuning gebruiken bij verschillende behandelingen. Binnen Ambiq wordt het instrument vaak gebruikt in combinatie met Luisteren naar je lijf en Emotiedagboek.

7. Denkfouten herkennen



Je gebruikt dit voor het opsporen van denkfouten en het formuleren van helpende gedachten. Het hulpmiddel gaat uit van de zeven denkfouten. Het hulpmiddel neemt de cliënt aan de hand langs deze denkfouten en helpt dit te koppelen aan eigen praktijkvoorbeelden. Gezamenlijk met je cliënt kan hij zo leren de gedachten te veranderen. Dit instrument kun je gebruiken in combinatie met Gedachteformulier of als mooie visuele ondersteuning bij het G-Schema.

9. Thermometer



Signaleringsplannen helpen bij het herkennen van bange, boze of sombere gevoelens. Als de cliënt deze gevoelens voelt opkomen, ze leert herkennen, dan kan hij er ook wat aan doen. Het formuleren hiervan helpt hem ook controle te krijgen over het gevoel. Je vult samen met de cliënt de Thermometer in. Bij elke temperatuur op de Thermometer vult de cliënt in hoe hij zich dan voelt. Als de cliënt het instrument invult en hoger scoort dan vijf, dan is er de eerste hulpkaart. Dit helpt bij het aanpakken van het gevoel. Met een aantal vragen brengt de cliënt in kaart hoe het gaat en dit geeft ook een overzicht over de tijd. Dit hulpmiddel is ook goed te gebruiken in combinatie met het Emotiedagboek.

6. Stoplicht



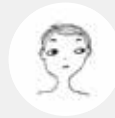
Bij Ambiq werken we veel met signaleringsplannen. Het Stoplicht is het meest gebruikte signaleringsplan binnen Jouw Omgeving. Het kan samen ingevuld worden, waarbij de cliënt zelf formuleert wat kan helpen. Aan de hand van een stoplicht is het voor de cliënt visueel snel duidelijk welke kleur bij welk gevoel zal horen. Met een aantal klikken kan de cliënt dit ook in beeld brengen. Dit hulpmiddel kun je goed gebruiken in combinatie met het Emotiedagboek.

8. Gedachteformulier



Negatieve gedachten kunnen veel invloed hebben op het gevoel en het gedrag van de cliënt. Het is ook lastig om deze negatieve gedachten op te sporen en te veranderen. Het gedachteformulier zet je binnen Jouw Omgeving in om de cliënt te helpen om helpende gedachten te formuleren. Je kunt dit hulpmiddel combineren met het Experimenten formulier of met Denkfouten herkennen.

10. Luisteren naar je lijf



Spanning uit zich vaak via signalen in je lijf. Pijn in de buik, hoofdpijn, duizelig of een brok in de keel. We hebben er allemaal wel eens last van. Het kan kinderen en jongeren helpen om deze signalen te leren herkennen en waar ze zich uiten. Je kunt het aanpassen aan een jongen of een meisje. Binnen Ambiq gebruiken medewerkers dit hulpmiddel vaak in combinatie met het Emotiedagboek en Ken je gevoel.

Corona bracht blended care in een versnelling. Nu doorpakken!



Prof. dr. Somaya Ben Allouch deed onderzoek naar inpasbaarheid van blended hulpverlening bij Ambiq. Welke tips heeft ze voor ons?

“Behandelaars, begeleiders, beleidsmakers... nú is het moment. Bouw nú momenten van reflectie in. Met cliënten, met ouders, met iedereen die betrokken was en is. Wat ging goed in tijden dat we door corona waren aangewezen op communiceren op afstand, en wat kan beter. Wat willen we behouden en verder ontwikkelen, en wat willen we straks, als het kan, weer loslaten. Voor welke doelgroep of individu werkt het prima? In welke fase van de behandeling werkt het goed? Nu is onze opgedane kennis en ervaring nog ‘warm’. Heb het er over als ervaringsdeskundigen en trek samen je conclusies. Ja... corona heeft veel narigheid meegebracht, maar het heeft ons ook in versnelling gezet. Mensen zijn creatieve overlevers, die heel snel kunnen schakelen als het moet. Kijkend naar blended hulpverlening, waarbij het gaat om de inzet van een optimaal mix van fysieke en digitale hulpverlening, is dit hét moment om te groeien van een halve,... naar een échte blend.”

Zoeken naar de beste mix

Op 1 januari werd Somaya Ben Allouch (1979) benoemd tot bijzonder hoogleraar Human-System Interaction for Health en Wellbeing aan de Universiteit van Amsterdam en Lector Digital Life aan de Hogeschool van Amsterdam. Daarvoor leidde de geboren en getogen Enschedese, de onderzoeksgroep Technology, Health & Care aan Hogeschool Saxion en was ze universitair docent bij het departement Media, Communicatie en Organisatie aan de Universiteit Twente. In die tijd deed ze ook onderzoek bij Ambiq. “Maar nu zit ik, als zovelen, thuis voor het scherm met spelende kinderen om me heen en doe ik m'n best om tot interactie te komen met 200 studenten die normaal gesproken in een collegezaal voor me zouden zitten. Een flinke uitdaging, waarbij ook ik zoekende ben naar de juiste blend. Ofwel, inzet van

het best werkende mengsel van digitale hulpmiddelen en fysieke mogelijkheden.”

De beste blend leidt tot succes voor iedereen. Tijdens het onderzoek (2017-2018) bij Ambiq keek Somaya met collega's vooral naar het hóe ervoor te zorgen dat de professional op afstand, kwalitatief goede gesprekken konden voeren. “Gesprekken via het beeldscherm of via een app die de behandeling van cliënten ten goede komen. En in de lopende lijn; hoe zorgen we dat blended care recht doet aan zowel de professional als de cliënt. Zeer positief vond ik in die tijd al bij Ambiq dat écht goed gekeken werd naar het héle proces. Dus niet zomaar een innovatie doorvoeren, maar rekening houden met de medewerkers én cliënten. Inmiddels zijn we een paar jaar verder, en nee,... ook wetenschappelijk gezien zijn we er nog niet uit. Was het maar zo simpel als geel mengen met blauw zodat groen ontstaat! Er zijn zoveel mogelijkheden als het gaat om effectieve blended care. Het is constant aftasten, zoeken en nadenken over de beste blend. Doe je dit op een goede manier, afgestemd op wat het best past bij de cliënt, dan leidt dit in veel gevallen, sneller en beter tot het gewenste resultaat.”

‘Met mij gaat het goed hoor...’

Somaya denkt aan een voorbeeld in een andere setting waarbij een hulpverlener één van zijn jongens (een cliënt) rondjes zag fietsen. Op de vraag hoe het met hem ging zei hij: ‘goed hoor’. Toen de hulpverlener even later via Whatsapp vroeg om feedback, kreeg hij een stortvloed aan berichten binnen, waaruit bleek dat het helemaal niet zo goed ging. “En zo is het steeds zoeken naar het juiste communicatiemiddel, passend bij de persoon en de fase van de behandeling, om toegang te krijgen tot wat er écht speelt en om vervolgens te kunnen kiezen voor de juiste interventie.”

Niet even erbij

Somaya realiseert zich dat integratie van blended hulpverlening in alle processen, veel vraagt van professionals en van de organisatie als geheel. “Het is onrealistisch om te denken dat je dit er maar even bij kunt doen. Maak het onderdeel van je dag. Ga samen ontdekken wat het best werkt. En ja, dat betekent ook wat voor bestaande infrastructuren. Denk samen na over aanpassing van bestaande werkschema's. Om te voorkomen bijvoorbeeld dat je als hulpverlener 24/7 aanstaat. Maar”, glimlacht Somaya: “we starten niet vanaf nul! Emergency heeft gemaakt dat we heel snel leerden in coronatijd. Die noodzaak en snelheid, hebben ervoor gezorgd dat, ook mensen met nog een beetje ‘koud-watervrees’, over stag moesten. Iedereen moest de drempel over, zowel hulpverlener als cliënt als ouder.”

Combi off- en online

“Blended hulpverlening heeft de toekomst, dat weten we al heel lang.” Somaya vindt dit magazine een mooi voorbeeld daarvan. Hiermee houd je rekening met voorkeuren van mensen. De één neemt informatie graag tot zich vanaf scherm, de ander vanaf papier. En nee, dat is niet persé een ‘generatieding’. Papier is minder vluchtig en letterlijk ‘tastbaar’. Ook mooi vind ik dat jullie in dit ‘offline’ magazine heel duidelijk de link maken met online. Je daagt de lezer uit om in beweging te komen, om door te gaan met zoeken, om meer informatie te verzamelen en dit te vertalen naar de eigen situatie...een zoektocht naar de juiste ‘dosering’. Juist dán is de kans groot dat een échte, volle blend ontstaat. Ik wens Ambiq toe dat ze de komende tijd manieren weet te vinden voor reflectie en herinrichting van werk- en behandelingschema's waar nodig. Zowel ten gunste van cliënten en hun omgeving, als van de professionals en de organisatie.”

Hoe door jouw signaal over privacy nieuw beleid kan ontstaan

Als zorgmedewerker bij Ambiq heb je dagelijks te maken met privacy: van je cliënt in levenden lijve, zijn persoonsgegevens, maar ook van jouw eigen personeelsgegevens. Het onderwerp krijgt speciale aandacht in de werkgroep privacy. Hierin zitten medewerkers vanuit vele functies en regio's van de organisatie. Beanka (gedragswetenschapper Twente) en Hennie (intakefunctionaris Noord/Midden) zijn twee aandachtsfunctionarissen uit de werkgroep: "Medewerkers zijn steeds bewuster met privacy bezig."

Beiden zitten ze met dezelfde reden in de werkgroep privacy. Hennie: "Ik heb de rol als aandachtsfunctionaris privacy op me genomen, omdat het altijd van belang is voor mijn werk. Je hebt in de rol als intakefunctionaris met veel soorten (persoonlijke) informatie te maken." Beanka: "Bij mij is het ook zo. Ik zag de noodzaak dat we meer met privacy en informatiebeveiliging moesten. Als er iets fout gaat, kan er direct ook iets groots fout gaan. Ik vind het spanningsveld tussen wat werkbaar is als medewerker en wat mag je doen in het kader van de wetgeving interessant." Hennie: "Het moet inderdaad praktisch zijn voor de medewerker. De regels zijn er voor de mensen, niet andersom." Maar, zo voegt Beanka toe, moeten de regels wel uitvoerbaar zijn. "Honderd procent zekerheid en veiligheid is (nog) niet mogelijk en daarom moeten we kijken naar een zo klein mogelijk risico."

Als aandachtsfunctionaris ben je naast je eigen werk een spil rondom privacy. Je vangt signalen op van de werkvloer en brengt deze in de werkgroep. In de beginperiode van de werkgroep zijn er veel vragen, denk aan 'Welke informatie mag ik delen?', 'Met wie mag ik deze informatie delen?' en 'Wie moet ik om toestemming vragen?'. In de loop van de tijd neemt het aantal vragen af. "Medewerkers vinden hun eigen weg. Je neemt continu signalen vanuit de werkvloer mee naar de werkgroep en we hebben medewerkers nodig om dat bij ons aan te geven. Zo zetten we acties uit of zetten we beleid op. Feit is dat we niet alle risico's voorkomen, maar we beperken ze wel zoveel mogelijk", vertelt Beanka.

De bewustwording van privacy verdient steeds weer opnieuw onze aandacht

Het onderwerp privacy zien sommigen als een moetje, maar het is een essentieel onderdeel van het werken in de zorg. Hennie: "We maken medewerkers voornamelijk bewust van het onderwerp." Het doel is om aandacht van collega's te vragen voor het feit dat ze met gevoelige informatie omgaan en dat ze hierover nadenken. "Je mag niet alle informatie met iedereen zomaar delen. Denk goed na met wie je informatie deelt en welke rechten daaraan hangen. Het belangrijkste bij bewustwording is dat het weloverwogen is: kun je onderbouwen waarom je een bepaald risico neemt?"

Voor die vraag is er een handige website: de Privacy App, die bijdraagt aan bewustwording binnen Ambiq. De website open je met behulp van een tegel op Interaqt en richt zich op drie doelgroepen: jongeren, ouders/verzorgers en professionals. De app geeft richtlijnen als je informatie wilt verstrekken, opvragen, of een casusoverleg wilt organiseren. "Als medewerker weet je door de app of je bepaalde informatie mag delen en onder welke voorwaarden je dit dan doet vanuit jouw functie", zegt Beanka. De app is onlangs geüpdatet en meer vanuit de cliënt en de medewerker geschreven.

Naast de Privacy App zijn er andere hulpmiddelen voor bewustwording voor medewerkers. Cliënten hebben posters over WhatsApp, beveiligd mailen en het maken van een veilige Wifi-verbinding gemaakt. Ook hebben medewerkers een flyer met gouden regels voor gegevensbescherming ontvangen. Hennie: "In het kwaliteitshandboek is veel informatie te vinden. We blijven bezig met het ontwikkelen van middelen om privacy op het netvlies van medewerkers te houden." Zo zijn er verschillende manieren om de bewustwording te vergroten. Beanka: "Bevraag vooral ook je collega's. Zij weten veel en hebben misschien al de ervaring op zo'n thema die jij misschien nog niet hebt. Samen help je elkaar."

Alleen nog de gegevens vragen die je echt nodig hebt

Door in de werkgroep samen privacy bij de kop te pakken, boeken ze resultaten. Hennie en Beanka merken dat er meer bewustwording is rondom privacy. "Medewerkers stellen vragen aan elkaar. Door de AVG is er meer nadruk op het thema komen te liggen, en is de werkgroep ook breder qua onderwerpen. Het belang is groter, omdat er maatschappelijk meer aandacht voor is."

Er is een nieuw aanmeldformulier voor cliënten geïntroduceerd. "In de oude versie vroegen we te veel uit. Nu is het aangepast met minder gegevens, want we hebben gekeken wat nodig is volgens de wetgeving", zegt Hennie. Bovendien zijn de toestemmingsformulieren aangepast. "Deze waren breed opgesteld. Vanuit de AVG zijn ze nu meer toegespitst op welke info je uit mag vragen, met welk doel en wie het op kan vragen. Ook zit er een termijn aan en kun je de toestemming intrekken. Hiervoor kon je het meer zien als een blanco cheque. Je vraagt wat je daadwerkelijk nodig hebt", zegt Hennie.

Ook hebben de receptie/gastdames een belinstructie gekregen. Beanka: "Bij hen is nu duidelijker wat ze mogen vragen aan degene die Ambiq belt en wat niet volgens de AVG. Het is een richtlijn wat je kunt en mag antwoorden op bepaalde vragen."


Wat te doen als je per ongeluk toch iets naar de verkeerde persoon verstuurd


"Ik heb ooit wel eens een uitnodiging voor een intakegesprek gestuurd naar een verkeerd e-mailadres", zegt Beanka. "Ik schrok toen wel. In de mail stond de naam van de cliënt. Ik nam een lijstje met de functionaris gegevensbescherming door om te onderzoeken hoe groot het risico was. We informeerden de ouders van de cliënt dat het gebeurd was en wat ze wilden doen. Gelukkig waren er geen problemen, en begrepen de ouders dat dit mis kon gaan."


Maar wat doe je precies als er iets misgaat? Binnen Ambiq gebruiken we Triasweb om datalekken te melden. Een datalek is een vernietiging, verlies, wijziging, of het delen van persoonsgegevens zonder dat dat de bedoeling is. Denk aan informatie dat op de verkeerde plek terecht komt, een e-mail naar de verkeerde ontvanger of een kwijtgeraakte laptop. De melding wordt dan beoordeeld wat er moet gebeuren en wie we moeten informeren. Beanka: "Het gaat om het leren hoe we dit in de toekomst kunnen voorkomen. Het gaat minder om de schuldvraag."


Hoe je als medewerker een signaal kunt afgeven


Na het lezen van het artikel heb je misschien zelf nog signalen of casussen die je graag met iemand uit de werkgroep wilt bespreken. Misschien wil je zelf deelnemen aan deze groep? Of misschien heb je nog vragen? Dan kun je contact opnemen met de aandachtsfunctionarissen uit de werkgroep privacy. Dat zijn:


 **Hennie Buist**, intakefunctionaris Noord/Midden


 **Annemarie van Egmond**, adviseur PO&O bedrijfsbureau

 **Beanka Meddeler**, gedragswetenschapper Twente

 **Manon Noordink**, clustermanager Twente

 **Saskia Schouten**, secretaresse volwassenenzorg Twente

 **Britt Smelt**, ambulante medewerker

 **Susan Vos**, secretaresse Noord/Midden

 **Anita Zwiep**, gastvrouw/receptioniste Noord/Midden



Aandachtsfunctionarissen privacy Beanka Meddeler en Hennie Buist over privacy en blended hulpverleners

De hulphond, het winnende idee van de Innovatieprijs!

Het winnende idee uitgelegd door winnaar Felicia: wat gaat er nu gebeuren?



We doen er iedere dag alles aan om mensen met een licht verstandelijke beperking zo goed mogelijk te helpen. We zoeken steeds naar de beste manieren om dit te doen. De Innovatieprijs 2021 zocht naar dit soort vernieuwende ideeën. En we hebben een winnaar.

Die winnaar is Felicia Tol. Zij woont op locatie Erve 't Middelhoes in Rietmolen. Ze kwam met het idee van de hulphond. Ze vertelt er zelf over.

“Ik kwam op het idee omdat ik het ergens op tv had gezien en op YouTube dat er een hulphond is om mensen te helpen. Ik kwam daardoor op het idee omdat ik dacht dat het voor jongeren maar ook volwassenen zou helpen om hun gevoel te delen met de hulphond. Al is het alleen even een stukje wandelen vaak helpt dat ook. Ook helpt het om makkelijker met iemand te praten als een hulphond er bij is en dat ze samen gaan wandelen. Jongeren die onrustig zijn of even het niet meer weten of verdrietig zijn kunnen altijd bij de hond terecht. Honden voelen je vaak aan en vertellen niks door.”

De uitreiking van de prijs vond 7 april plaats op 't Middelhoes. Felicia was erg blij met haar prijs.

Maar wat gaat er met het idee gebeuren?

Projectleider e-health Martijn Wesseling vertelt: “Felicia wordt onderdeel van de projectgroep. Samen onderzoeken we dan in hoeverre de hulphond een oplossing is die bij Ambiq past. We gaan het idee verder uitwerken. Is het bijvoorbeeld een echte hond of een robohond, en waar zal die voor ingezet moeten worden?” Als blijkt dat dit goed past, wordt het idee uitgeprobeerd middels een pilot, project of experiment. Hierna wordt onderzocht of het idee een vast onderdeel kan worden.



Door blended hulpverleners betrekken we de omgeving van het kind ook meer bij de behandeling



Een blog van Ellen de Vent en Jilke Rikhof van de Kreek in Almelo over de inzet van blended hulpverleners op de groep

‘Jouw Omgeving’, ‘Lief, Lijf en Leven’ en ‘Ik ben speciaal’ zijn hulpmiddelen die wij inzetten bij de naschoolse dagbehandeling. Wanneer een kind of jongere bij ons wordt aangemeld, krijgt hij of zij zijn eigen virtuele werkplan: Jouw Omgeving. Hierin kan het kind zien wat zijn doelen zijn en hoe hij aan zijn doelen gaat werken. Zo kunnen de hulpmiddelen ‘Lief, Lijf en Leven’ en ‘Ik ben speciaal’ toegevoegd worden aan het virtuele werkplan van het kind waardoor het één geheel is.

Wij schrijven, wanneer het kind bij ons is geweest, hoe hij of zij aan zijn doelen heeft gewerkt en een algemeen stukje over zijn dag. Niet alleen het kind kan in zijn virtuele werkplan maar ook de ouder(s), verzorger(s), school en andere hulpverleners kunnen meelesen. Uiteraard moet hier wel toestemming voor zijn gegeven van ouders óf van het kind zelf. Op deze manier kunnen we snel en effectief werken, omdat de omgeving van het kind betrokken wordt bij de behandeling.

Ellen: ‘Samen met mijn mentor jongere van 14 jaar heb ik de online module ‘ik ben speciaal’ doorlopen. In deze module leert

de jongere wat autisme is en wat autisme voor hem betekent. Dit door middel van opdrachten en filmpjes. Één van de opdrachten bestaat uit het maken van je eigen avatar. Iets wat jongeren in deze tijd aanspreekt. Daarnaast is het mooi dat eigenheid centraal staat in deze module. De jongere kan zelf aangeven wat bij hem/haar past en hierover samen het gesprek aangaan is interessant. Autismen is voor iedereen anders en uit zich anders, het mooie is dat door deze module je erachter komt wat autisme voor jouw cliënt betekent.’

Jilke: ‘Ik heb het hulpmiddel ‘Lief, Lijf en Leven’ ingezet bij mijn 13-jarige mentor jongere, omdat zij op seksueel gebied aan het experimenteren was. Daarnaast was het thema seksualiteit een doel voor haar, waardoor dit hulpmiddel is toegevoegd aan haar Jouw Omgeving. Het hulpmiddel ‘Lief, Lijf en Leven’ is een preventieve module dat voorlichting geeft aan jongeren vanaf twaalfjarige leeftijd. Het brengt informatie op een begrijpelijke en concrete manier in beeld. Mijn ervaring met deze module is, dat je hele mooie en open gesprekken hebt met elkaar hebt. De module is namelijk zo opgebouwd,

dat je eerst laagdrempelig begint bij het thema ‘vriendschap’. Vervolgens wordt hier dieper op ingegaan en eindigt je de module met het thema ‘seksueel contact’. Na afloop van de module kreeg ik van m’n mentorjongere te horen, dat ze het leerzaam vond en er veel aan had, in haar dagelijks leven. Zo kon ze, in een relatie, beter haar grenzen aangeven en had ze meer kennis over haar eigen lichaam.’

“Wij schrijven wanneer het kind bij ons is geweest hoe hij of zij aan zijn doelen heeft gewerkt en een algemeen stukje over zijn dag”

Oefenen in een bijna levensechte situatie door de meerwaarde van Virtual Reality

Een interview met speltherapeut Margreet Lammers over de inzet van Virtual Reality binnen Ambiq

Dat je met Virtual Reality (VR) fantasiewerelden kunt creëren, wordt steeds vaker voor serieuze doeleinden gebruikt. VR wordt dan ook steeds bekender in de zorgwereld. En natuurlijk gaat Ambiq daarin mee. In het therapiegebouw in Hengelo werkt speltherapeut Margreet Lammers (49) in een ruimte die ingericht is voor VR. Bij haar is een cliënt die aangeeft last te hebben van de toenadering van een bepaald persoon. “Oké, we gaan die persoon die jij in gedachten hebt, samen creëren. Hoe lang is hij ongeveer? Draagt hij een bril en heeft hij een baard of snor? En z’n stem,.. zwaar of wat hoger?” Al heel snel ontstaat een figuur die vrij dicht komt bij het profiel dat de cliënt voor ogen heeft. Hij zet de VR-bril met hoofdtelefoon op. Daarmee stapt de cliënt in een virtuele 3D-wereld die hij zelf voor deze situatie gekozen heeft; druk en lawaai. Margreet ziet op haar laptop (in 2D) dezelfde situatie en kruipt in de huid van de gecreëerde persoon. Als ze praat tegen de cliënt, wordt haar stem omgevormd tot de gekozen stem van de man. En zo begint de oefening in de VR-ruimte.

Sneller tot de kern door meerwaarde VR

Al sinds 2017 werkt Ambiq met VR binnen de therapieën. Zo is er een eigen film gemaakt: een pestervaring waarbij Ambiq een trainingsaanpak ontwikkelt. Verschillende therapeuten, waaronder Margreet, hebben ervaringen met VR. Goede ervaringen, want ze ervaren het als meerwaarde.

“Als je tegenover iemand zit met angst of met agressieregulatieproblemen, dan is het best moeilijk om écht bij dat specifieke gevoel te komen dat de cliënt ervaart. Inmiddels ben ik ervan overtuigd dat het inzetten van VR bij onze jongerendoelgroep met een licht verstandelijke beperking (LVB), een goed hulpmiddel is. Tijdens het oefenen en werken met VR, zie ik hoe cliënten reageren. De emoties zijn echt! Een cliënt met angst zet letterlijk een pas terug en begint te roepen. Hij steekt z’n armen uit om zich af te weren als er in de virtuele wereld iemand te dicht bij hem komt. Als hulpverlener zie je pure reacties en begrijp je sneller wat een cliënt doorstaat en voelt. Na de oefening evalueren we de VR-ervaring. Ik stel vragen over reacties die opvielen, en ga op zoek met de cliënt naar mogelijke oplossingen. Naar reactiemogelijkheden die helpen om beter om te gaan met de situatie. Daar kunnen we dat ook weer oefenen in de VR-omgeving.”

VR vraagt wat, maar levert ook veel op

Ambiq is continu op zoek naar manieren om de begeleiding en behandeling zo kwalitatief mogelijk aan te bieden. En ook om de begeleiding en behandeling effectiever en efficiënter aan te bieden. Verschillende onderzoeken wijzen uit dat VR effectief kan zijn bij de behandeling van (sociale) angsten en fobieën. Margreet vertelt over de pilotfase van VR waarin Ambiq zit. “Ten eerste gaat het om inhoud; is het middel toepasbaar voor voldoende cliënten. Niet iedereen heeft het voorstellingsvermogen om op basis van wat hij in VR ziet, hoort



en ervaart, de transfer te maken naar het dagelijks leven. Ten tweede vraagt het werken met VR om getrainde hulpverleners. Je moet in staat zijn tot zorgvuldige afstemming met je client. De client kan overprikkeld raken of écht in paniek schieten.”

Maar Margreet ziet vooral een meerwaarde van VR. Net als andere therapeuten merkt ze dat ze films rondom sociale situaties, pestervaringen en ontspanningsvideo's kan gebruiken in contacten met cliënten. Volgens de therapeuten kan VR in sommige gevallen zelfs een vervanging (in plaats van een aanvulling) zijn van reguliere begeleiding. De ervaring van de therapeuten is dat cliënten vooral ervaringsgericht leren, herhaling nodig hebben, en de praktische toepasbaarheid voor hen voelbaar moet zijn. De mogelijkheden van VR sluiten hierbij aan doordat situaties opgeroepen kunnen worden, dynamisch ingevuld kunnen worden en herhaald toepasbaar zijn. Waar dit in huidige therapie gedaan wordt door bijvoorbeeld rollenspel, wordt dit binnen VR in een zeer realistische context omgezet wat nog meer aansluit bij de beleving.

En de resultaten? Tachtig procent van de therapeuten zet op z'n minst eens per maand de VR-set in. De weerbaarheidstrainers hebben kennism gemaakt met VR. Enkele therapeuten kunnen andere therapeuten trainen in VR. Er komt in evaluaties duidelijk naar voren dat de cliënt- en medewerkerstevredenheid verandert door de inzet van VR.

VR: hoe nu verder?

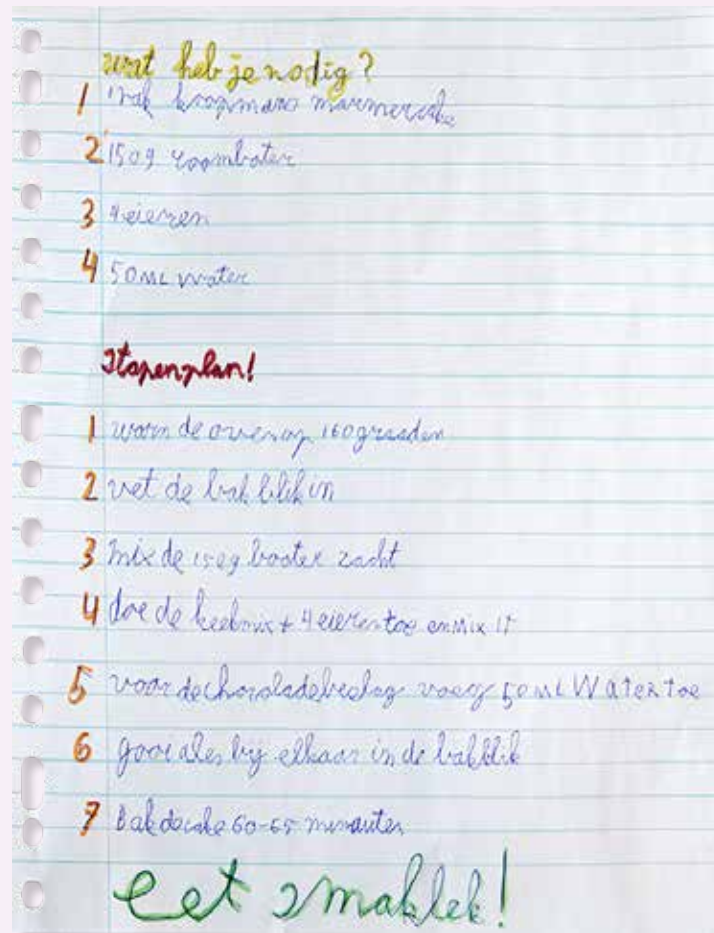
In 2017 is er een meerjarenplan e-health geschreven. Het doel? De stappen beschrijven om tot een volledige integratie van e-health te komen. Binnen Ambiq is er actief geëxperimenteerd met verschillende vormen van e-health en zorgtechnologie. Ook VR. “We hebben binnen verschillende projecten ervaren dat VR een enorme meerwaarde kan hebben. Zo zien (en ervaren) we dat VR kansen heeft binnen onze therapeutische sessies, trainingen en CGT, aldus een onderzoek van studenten. Meerdere nationale en internationale onderzoeken tonen de effectiviteit en de meerwaarde van VR aan. Maar we zitten nu nog in een pilotfase. Ik hoop dat we de oefenperiode kunnen verlengen om écht goede conclusies te kunnen trekken voor Ambiq”, aldus Margreet.

Blended hulpverlening is de volgende stap: de inzet van digitale middelen (zoals Jouw Omgeving, hulpmiddelen binnen Jouw Omgeving, VR en beeldbellen) als integraal onderdeel van de hulpverlening. Dit betekent dat we met z'n allen toewerken naar de ideale mix tussen het face-to-facecontact en de inzet van digitale middelen. De digitale middelen zijn niet alleen een aanvulling, maar ook een vervanging van onderdelen van het hulpverleningstraject.



Dit filmpje laat de inzet van VR zien in de geestelijke gezondheidszorg

Yalina bakt een blended cake



Bliq is een uitgave van Ambiq; van professionals, voor professionals

Redactie

Ellen te Riele
www.mail-me-nu.nl

Niels Schepers
n.schepers@ambiq.nl

Eline Tonkes
e.tonkes@ambiq.nl

Miranda Jimenez Rouweler Hagreis
m.hagreis@ambiq.nl

Contact

Wil je meer weten over blended hulpverleners? Of heb je zelf ideeën over blended hulpverleners? Dan kun je contact opnemen met projectleider e-health Martijn Wesseling via m.wesseling@ambiq.nl.

Interact: Je kunt ook een kijkje nemen op de Interact-pagina's over blended hulpverleners: de Interact teamsite 'e-health'.



Wil je meer weten over wat blended hulpverleners is bij Ambiq? Bekijk dan deze video

Heb je vragen of opmerkingen over het magazine, dan kun je terecht bij de afdeling communicatie via communicatie@ambiq.nl.

Distributie

Bliq is een magazine voor Ambiq medewerkers en wordt gratis verspreid onder Ambiq medewerkers.

Je kunt het magazine ook online bekijken! Ga naar www.ambiq.nl/magazine.

Bijdragen

Prof. dr. Somaya Ben Allouch
Hennie Buist
Henri Dijkstra
Marloes van Dongen
Silvia Gerdes
Marlies Hamberg
Ditsie Jansen
Francis Jansink
Angélique Kesselaar
Marianne Knaken
Margreet Lammers
Manon Liem
Beanka Meddeler
Mirjam Mouwer
Remco Palma
Jilke Rikhof
Jose Schilderink
Nicole Somsen
Felicia Tol
Ellen de Vent
Martijn Wesseling
Yalina
Angeline Zwiers

Rechten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende.

Design

Vanille Design
www.vanille.design

Fotografie

Marloes Hemmelder
www.marloeshemmelderfotografie.nl

Papier

Wij vinden duurzaamheid belangrijk en daar hoort een duurzame papierkeuze bij. Daarom is dit magazine gedrukt op Plano Superior® papier, een hoogwaardig houtvrij papier op basis van eucalyptuspulp. Ambiq kiest bewust voor om alleen Plano Superior papier te hanteren voor een zo laag mogelijk milieu impact.

Milieuproductcertificaten:

- FSC®
- European Ecolabel (EU Flower)
- Elemental chlorine free (ECF)



Hallo! Voor je ligt het eerste magazine in de vernieuwde stijl van Ambiq. We zijn benieuwd wat je ervan vindt! Meer weten? Neem dan contact op met communicatie@ambiq.nl

“Dit magazine is uitgebracht door Ambiq rondom het onderwerp blended hulpverlening. In dit magazine vind je relevante artikelen over blended hulpverlening met medewerkers, cliënten, en externe experts. Wat gebeurt er al binnen Ambiq aan blended hulpverlening? Hoe kunnen we elkaar daarin het beste helpen? Welk hulpmiddel kun je het beste gebruiken voor welke vraag? En welke ontwikkelingen spelen er op dit moment? Je leest het in dit magazine.”



Waar kan ik terecht met mijn vragen, ideeën of voor meer informatie over blended hulpverlening?

Wij staan voor je klaar. Op pagina 31 zie je wie jou verder kan helpen.

