



Het digitale cliëntbureau, de eerste ervaringen van..... Jacqueline Selles

Onlangs is het project 'het digitale cliëntbureau' binnen Philadelphia van start gegaan. Onder het motto: 'Online waar het kan, offline waar het moet', experimenteren zeven zorgconsulenten met manieren om via beeldbellen, video's en andere visuele middelen hun werk te doen. Zo werken zij toe naar een daginvulling waarbij reistijden worden verminderd en flexibeler kan worden ingespeeld op beschikbaarheid van zowel henzelf als de (potentiele) cliënt c.q. verwant.

Corona zorgt ervoor dat dit project in een stroomversnelling terechtgekomen is. Reden om de zorgconsulenten te vragen naar hun eerste ervaringen. Iedere week interviewen we een van hen. De beurt is nu aan Jacqueline.

Een goede thuiswerkplek is belangrijk

Er was geen vraag nodig om het gesprek met Jacqueline op te starten. Enthousiast begint ze haar verhaal: 'Of het nu je voorkeur heeft of niet, deze periode maakt dat je wel *moet* wennen aan het thuiswerken en de digitale middelen die daarbij horen. Als ik alleen thuis ben zit ik meestal aan de keukentafel. Dat is wat te rumoerig wanneer man en kinderen ook over de vloer lopen. Dus ben ik net met al mijn spulletjes verhuisd naar de slaapkamer van mijn dochter. Die is net geslaagd voor haar diploma en heeft haar bureau wat minder vaak nodig.'

Een goede thuiswerkplek is belangrijk. Het mag ook wel een beetje een zakelijke uitstraling hebben vind ik. Liever geen aanrecht met keukenkastjes op de achtergrond, of een foto van mijn familie. Voor intern overleg vind ik dat prima hoor, maar is het een extern overleg dan wil ik dat niet. Nu we het digitale cliëntbureau aan het opzetten zijn, zullen deze externe overleggen steeds vaker vanuit de thuiswerkplek gevoerd worden. Het komt goed uit dat mijn dochter binnenkort naar Delft gaat om te studeren. Haar kamer wordt dan een lekkere werkplek voor mij. Mijn oudste dochter woont al langer op kamers in Leiden en alleen mijn zoon van 13 woont dan nog thuis.'



Ik ben de oudste van het projectteam

‘Ik ben met mijn 50 jaar de oudste van het projectteam. Zo voel ik me niet hoor! Een collega benoemde het en toen dacht ik: ‘Oh ja, dat is waar.’ Het digitale werken heeft mijn interesse. Ik wil graag mee blijven doen. Het wordt gewoon de toekomst. Ik moet wel eerlijk bekennen dat ik eerst dacht: ‘Kan ik dat wel?’ De jongere collega’s zijn toch veel handiger met LinkedIn en Instagram en allerlei online toepassingen. Eenmaal bezig viel mij op dat dat helemaal niet zo is. Je moet er gevoel voor hebben en het leuk vinden om je erin te verdiepen. Dat is veel belangrijker dan je leeftijd.’

Buiten de lijntjes denken

‘We deden de kick-off in Corona tijd. Dus meteen al via Jabber. Het project is door deze periode heel duidelijk in een versnelling terechtgekomen. Trouwens niet alleen voor de projectteamleden. Alle zorgconsulenten moeten nu heel creatief zijn in hoe je op een andere manier contact kunt krijgen. Buiten de lijntjes denken, dat vind ik sowieso heel leuk. En om iedereen mee te krijgen, enthousiast te krijgen voor nieuwe dingen. Vorige week heb ik voor het eerst digitaal een intake gedaan. Ik reserveerde een digitale ruimte waarin de ouders, de gedragsdeskundige en ik het gesprek konden voeren. Wat mij opvalt is dat je elkaar beter uit laat praten. Dat gaat vanzelf, want anders versta je elkaar gewoon niet. Het gesprek duurde wel wat langer, je moet er de tijd voor nemen om goed naar elkaar te luisteren. Deze intake betrof het Niek, een jongen met EMB die uit huis geplaatst wordt. Dan heb je te maken met emoties. Ik vond het best spannend om te ervaren of ik dit wel voldoende zou zien en er voor hen kon zijn via het scherm. Normaal gesproken raak je elkaar dan even aan en zie je elkaars gezichtsuitdrukkingen. ‘Hoe zou dat digitaal zijn?’, vroeg ik mij af.’

Emoties mogen er zijn, ook in een digitaal gesprek

‘De ouders van Niek hebben we gevraagd om de dagelijkse rituelen te filmen. We zagen hoe hij wakker gemaakt wordt doordat zijn vader hem kriebelt. En hoe ze samen aan het wandelen zijn. Daardoor kregen wij vooraf al een goed beeld. Je hebt dan meteen een gespreksonderwerp en het maakt zo’n intake veel minder formeel. Mochten verwanten dit wensen dan kunnen we ze een iPad te leen geven om de filmpjes te maken. De coördinerend begeleider van de locatie waar Niek waarschijnlijk gaat wonen had ook een filmpje gemaakt. Zo kregen de ouders alvast een eerste indruk.

De vader vertelde dat hij luistert naar de podcast ‘Levend Verlies’. Hij was zichtbaar ontroerd. Het was fijn om te merken dat deze emoties er mochten zijn en bespreekbaar gemaakt konden worden; ook digitaal. De wijze waarop het gesprek verliep heeft mij aangenaam verrast. Natuurlijk blijft het echte contact ook belangrijk. Ik ben de laatste om te zeggen dat we voortaan alles online moeten doen. Het is prettig dat we beide mogelijkheden bieden en bij de keuze ook rekening kunnen houden met de wensen van de cliënt en verwanten.

Nog een voorbeeld is een SIS gesprek dat ik laatst had met een nieuwe cliënt en haar moeder. Onderling was er wat spanning, dat wist ik van tevoren. Ik vroeg me af hoe dat digitaal zou gaan. Zou ik de signalen zien en ze kunnen benoemen? Het vraagt wel wat voorbereiding om je er bewust van te zijn wat je uit het gesprek wilt halen en kunt verwachten. Wat vind ik belangrijk tijdens een intake? Waar let ik op? Wat wil ik zeker weten? Ingaan op emoties, kan dat? Uiteindelijk wijkt het niet veel af van een gewoon gesprek.’

De digitale koffie-automaat

‘Je haalt je vooraf barrières in je hoofd die er in de praktijk niet zijn. Ik heb zelf ook gezegd: ‘Ik weet niet of ik dat digitale wel leuk vind. Ik denk niet dat je alles digitaal kan doen.’ Dat denk ik nog steeds niet, maar inmiddels ben ik erachter dat ik het heel leuk vind om mijn grenzen te verleggen en te zoeken naar creatieve oplossingen. Ook als het gaat om het onderhouden van contacten met mijn collega’s. We hebben de digitale koffie-automaat in het leven geroepen. Gewoon elke week even beeldbellen met elkaar, zonder agenda. Je bent in deze tijd veel alleen aan het werk, en dan mis je je collega’s. Door samen een digitaal bakkie te doen, voel je je toch verbonden.’

Een locatiebezoek is belangrijk om de sfeer te proeven

‘Als zorgconsulent bemiddelen wij tussen cliënten en locaties. Het is daarom goed om feeling te blijven houden met de medewerkers op de locaties. Nu we niet op bezoek kunnen gaan doe ik dat telefonisch. Het heeft mijn voorkeur om, als het weer kan, regelmatig bij onze locaties op bezoek te blijven gaan. De relatie met de locatiemanager en de coördinerend begeleider is belangrijk. Daar komt bij dat je je tijdens een bezoek even een onderdeel voelt en de sfeer proeft.

Ook voor cliënten en verwanten is dit belangrijk. De ouders van Niek hebben aangegeven dat ze, voordat ze hun definitieve beslissing nemen, zijn toekomstige woonplek wel een keer in het echt willen zien. Dat vind ik heel logisch. Het bezoek gaan we plannen zodra de locatie weer bezoek mag ontvangen. Om hem nu al welkom te heten, heb ik alvast het Philadelphia beertje naar hem opgestuurd.'