

Protocollering in de geestelijke gezondheidszorg

TOM VAN WATERSCHOOT

'The map is not the road: vastgelegde afspraken en procedures mogen niet rigide toegepast worden.'

In de geestelijke gezondheidszorg wordt protocollering niet steeds op applaus onthaald. Protocolen zouden de therapeutische creativiteit verengen. En dat staat haaks op het afstemmen van de psychotherapeutische behandeling op het unieke verhaal van elke client. Toch groeit het aantal geprotocolleerde behandelmethoden aanzienlijk, gestimuleerd vanuit een groeiende vraag naar objectiviteit en meetbaarheid in het therapeutische behandelingsproces.

Protocollering verdient dan ook de nodige nuancering. Therapeuten bewegen zich op de moeilijke balans tussen 'te veel en te weinig objectiviteit'. Ook protocollen moeten gewogen worden op die balans van 'te veel of te weinig'. Zij kunnen zinvol zijn als ze een behandeling houvast geven of over een manier van werken duidelijkheid verschaffen. Zij kunnen belemmerend werken als ze de creativiteit en de onvoorspelbaarheid in een therapeutisch proces onderdrukken. Hieronder beschrijven we hoe we in een concreet project dat evenwicht proberen te vinden.

EEN SAMENWERKINGSPROJECT

'Problemen Op School', afgekort 'PrOS', is een samenwerkingsproject tussen de stad Mechelen, alle Mechelse scholen en CLB's, onderwijsondersteunende diensten en het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg De Pont te Mechelen. Het voornaamste doel van PrOS is het deblokken van een problematische schoolloopbaan van jongeren tussen 10 en 18 jaar door middel van een kortdurende maar intensieve en contextgerichte begeleiding. In 2004 nam de stad Mechelen een subsidie op in haar begroting, specifiek bestemd voor de begeleiding van jongeren die problemen stellen op school. Het CGG De Pont werd gevraagd als externe partner om vanuit zijn expertise dit project uit te bouwen. PrOS ontstaat en al snel uitgebreid via middelen van het flankerend onderwijsbeleid. Nog later bekommt PrOS subsidies als time-out project. Het team wordt uitgebreid met een gedetacheerde leerkracht die vanuit de eigen expertise de relatie tussen school en CGG versterkt. Ondanks de versnipperde subsidiërende middelen werd steeds gekozen om naar buiten te komen met één project PrOS: één team, één centrale intakeprocedure met een overzichtelijk aantal begeleidingsmogelijkheden. Op dit moment kan PrOS een uitgebreid behandelaanbod aanbieden: individueel, met de context, op huisbezoek, in groep, binnen en buiten de school. Zowel in het basis- als secundair onderwijs kan het aan-

bod ingezet worden. Aanmelding voor het project ontstaat steeds vanuit een intensieve dialoog tussen de school en het CLB. Er wordt aangemeld als men inschat dat bijkomende, intensieve, externe en contextgerichte hulp de jongere een extra kans kan bieden om in de school te functioneren en er zich beter te voelen.

HOE PROS JONGEREN BENADERT

Het project hanteert enkele belangrijke uitgangspunten in de benadering van jongeren, ouders en hun context. Zo gaan we er van uit dat een gedragsprobleem op school een verontrustend signaal kan zijn voor een problematische intellectuele, sociale en/of emotionele ontwikkeling van een jongere. Op school worden niet alleen vakken geleerd en leerstof verwerkt. Een school is ook een forum waar een jongere zich ontwikkelt aan de hand van het aanbod dat hem geboden wordt. We inspireren ons hierbij op de theorie van 'maatschappelijk kwetsbaarheid' (Vettenburg e.a., 2002). Jongeren binden zich aan personen zoals ouders, trainers of leerkrachten. Vanuit deze bindingen, ontstaan contacten met instellingen: gezin, sportclub, school,... Van daaruit ontstaat een engagement voor deze instellingen en een bereidheid om de normen en waarden die ze vertegenwoordigen, te aanvaarden. De ervaringen en contacten die de jongere heeft met zijn leeftijdsgenoten op de school, met de leerkrachten en de directie en met de CLB-hulpverlener, bepalen mee de kwaliteit van deze bindingen. Deze contacten beïnvloeden het ontwikkelingstraject van de jongere op school in het algemeen én zijn persoonlijk gevoel van welzijn en groei in het bijzonder.

Ook het sociale netwerk rond de jongere is een cruciaal gegeven en moet uitvoerig betrokken worden in een begeleidingsproces (van Waterschoot e.a., 2006). Tijdens elke begeleiding wordt de context van de jongere intensief aangesproken via rondetafelgesprekken, huisbezoeken en regelmatige contacten met de school en de CLB-hulpverlener. Een gebrekkige binding tussen de jongere en de maatschappelijke instelling is niet zozeer te wijten aan de

jongere zelf, maar vooral aan de interactie van deze jongere met de maatschappij (Vettenburg e.a., 2002). Wie in de begeleiding enkel oog heeft voor de jongere, slaat dus de bal mis. Het samenbrengen van alle betrokken actoren rond een jongere en het delen van elkaars visie over het 'probleemgedrag', is bepalend voor het opnieuw creëren van positieve interacties (Seikkula e.a., 2003). Indien er sprake is van normoverschrijdend gedrag, dan denken we vanuit het PrOS project vooral in herstelrechtelijke richting. Straffen en tuchtprocedures zijn een te verwachten reactie op problematisch gedrag in de school. Maar sommige jongeren gaan zo om met straf dat het antisociale gedrag net toeneemt: onverschilligheid, machogedrag, straf zien als opperste teken van hun stoerheid,... Als een straf een pedagogisch effect wil hebben op een jongere, dan moet het aanzetten tot reflectie over het eigen gedrag en de gevolgen ervan. Het herstelgericht denken werkt niet met 'straffen' maar wil, samen met al wie bij het incident betrokken is, een lijst samenstellen met afspraken. Zo kan de schade hersteld worden. Zo'n constructieve benadering verkleint de negatieve invloed van het incident bij het slachtoffer en vergroot de empathie en het engagement bij de dader.

SAMENWERKEN VIA VOORAF BEPAALDE WEG

Het project PrOS heeft dus een eigen kijk op jongeren en probleemgedrag. Hoe kan vanuit die eigen kijk een geprotocolleerde hulpverlening ontstaan? Om het project tot een goed einde te brengen, zijn er veel afspraken nodig tussen scholen, CLB, stad en CGG. Zo werden er verschillende procedures ontwikkeld om er voor te zorgen dat PrOS een project kan zijn voor alle scholen en voor alle CLB's in de stad Mechelen. Overlegstructuren zorgen voor een goede opvolging. Verschillende begeleidingsmodules worden transparant voorgesteld om wegwijst te geraken uit het behandelaanbod. Als verwijzer weet men wat de jongere te wachten staat als die een begeleidingsmodule instapt. Het begeleidingswerk wordt geëvalueerd door de verschillende betrokken actoren om zicht te krijgen op het effect en de tevredenheid ervan. Het verloop van het project

is dus niet toevallig, maar volgt een vaste weg die vooraf bepaald werd.

Zo werd er afgesproken dat de CLB's de jongeren aanmelden voor een begeleiding. De CLB-medewerker is aanwezig op klassenraden en leerlingenoverleg en bespreekt de mogelijkheid voor een begeleiding binnen het project.

Zowel het CLB als de school moeten eerst geprobeerd hebben met het gedrag van de jongere om te gaan via de eigen hulpverleningskanalen zoals leerlingenbegeleiding. Pas als intensieve hulp nodig blijkt of de gestelde problematiek de mogelijkheden van het CLB of de school overstijgt, komt een jongere in aanmerking voor een PrOS-begeleiding. Deze mogelijkheid wordt in overleg met de jongere en de ouders besproken. Als iedereen akkoord is met een begeleiding, wordt er een aanmeldingsformulier ingevuld. Dit is een standaarddocument dat ontwikkeld werd door PrOS om over de nodige gegevens te kunnen beschikken: biografische gegevens, schoolgeschiedenis, tuchtmaatregelen, beschrijving van het probleem, aangevraagde begeleidingsmodule,... Dit formulier wordt ondertekend door alle partijen. Zo'n formeel engagement verhoogt de motivatie voor begeleiding en maakt iedereen duidelijk dat er moet samengewerkt worden. Na ondertekening wordt het doorgestuurd naar de preventiewerker van de dienst onderwijsondersteuning van de stad Mechelen. Die verzamelt alle formulieren en stuurt ze door naar PrOS. Vooraleer PrOS de vraag voor begeleiding in handen krijgt, zijn dus reeds alle belangrijke partners betrokken geweest: de jongere, de ouders, de school, het CLB en de stad.

PROS IS VAN IEDEREEN

Een begeleiding start als het aanmeldingsformulier besproken werd op de intakecel. Dit is een overlegstructuur die bestaat uit vertegenwoordigers van de scholen, de preventiewerker van de dienst onderwijsondersteuning van de stad Mechelen, een me-

dewerker van Prisma (een andere onderwijsondersteunde dienst in Mechelen) en de coördinator van PrOS. De aanmeldingen worden bekeken en geëvalueerd volgens verschillende criteria waaronder: de verdeling van jongeren over verschillende scholen, motivatie van de verschillende partners, woonplaats in Mechelen en de afwezigheid van uitgesproken psychiatrische of verslavingsproblemen. De intakecel geeft 'groen licht' voor begeleiding door PrOS en bewaakt op die manier mee de 'caseload' van begeleidingen die lopen. Ieder behoudt zicht op de hoe-

Ieder behoudt zicht op de hoeveelheid en de aard van de jongeren die aangemeld en begeleid worden binnen PrOS.

veelheid en de aard van de jongeren die aangemeld en begeleid worden binnen PrOS. Instellingen houden voeling met 'het probleemgedrag' en worden geconfronteerd met de soms moeilijke en complexe communicatie tussen jongere en school. Dit scherpt eenieders empathie voor de problematiek en bevordert de communicatie.

Vier keer per jaar komt de stuurgroep van het project bij elkaar om het project te evalueren en bij te sturen. In dit overlegorgaan zetelen de leden van de intakecel, vertegenwoordigers van het CLB, het PrOS-team en de verantwoordelijken van de Mechelse onderwijsoverlegstructuren. De stuurgroep bespreekt de noden van jongeren die gedragsproblemen stellen op school. Naast praktische overwegingen, wordt hier gediscussieerd over de doelgroep en de aanpak. Veel mensen die in dit overleg zetelen, zijn er al bij vanaf het prille begin, toen PrOS boven het doopvont werd gehouden. Dat maakt hun betrokkenheid ten aanzien van het project nog groter. De stuurgroep beslist over het voortbestaan van bepaalde begeleidingsmodules en over de zinvolheid tot aanvraag van bijkomende subsidiemiddelen.

PASSENDE BEGELEIDINGSMODULE

PrOS biedt verschillende begeleidingsmogelijkheden aan. Binnen het basis en secundair onderwijs worden zowel individueel gerichte als groepsgerichte interventies aangeboden. Elke module kent

een eigen methode en opzet. CLB's en scholen kennen deze modules en kunnen inschatten wanneer welke begeleiding aangewezen is. Bovendien zijn alle begeleidingen omschreven, zowel wat betreft de doelgroep, de indicatiestelling als de hoeveelheid begeleidingsplaatsen. Men kan via de website consulteren welke module het best aangewezen is voor welke jongere. De intakecel bespreekt deze inschatting en stuurt ze eventueel bij. Werken met een aanbod op maat biedt het voordeel voor elke jongere de beste begeleidingsmodule te kunnen aanbieden. Op de website kan men op elk moment nakijken hoeveel jongeren er actueel begeleid worden binnen welke begeleidingsmodule. Dit geeft de school en het CLB de mogelijkheid om in te schatten of er plaats is binnen een bepaalde module.

Eens aangemeld, weten de jongere en de school wat er gaat gebeuren.

Elke begeleiding start met een rondetafelgesprek waarop alle betrokkenen uitgenodigd worden: de jongere, de ouders, de school, het CLB, de PROS-begeleider en eventueel betrokken externe hulpverleners. Het netwerkdenken wordt van in het begin consequent toegepast: de hulp aan de jongere is ook onmiddellijk hulp voor het netwerk, waarbij iedereen uitgenodigd wordt mee te denken over het gestelde probleem. Na het eerste overleggesprek verloopt de begeleiding verder zoals beschreven. In de groepsmodule bijvoorbeeld, wordt gestart met een ouderavond waarop informatie over het aanbod verschaft wordt. Hierna volgt een tweedaagse weekendsessie waarin jongeren elkaar en de begeleiders leren kennen. Tijdens de weken erna komen de jongeren zeven keer in groep samen. Er wordt gewerkt met de methodiek van de Socratische dialoog (Anthonie en Mortier, 2007) en jongeren werken mee aan een cultureel project. Naast deze groepsbijeenkomsten zijn er nog regelmatig individuele contacten tussen de jongere en de begeleider van PROS en is er regelmatig overleg met de ouders, de school en het CLB. Het begeleidingstraject wordt opnieuw afgeslo-

ten met een rondetafelgesprek waarop alle betrokkenen uitgenodigd worden en waarin afspraken worden gemaakt voor de toekomst. Elke begeleidingsmodule kent zijn specifiek verloop. Men kan een overzicht vinden in het kader en op de website van het CGG De Pont.

HERGO: PROTOCOL TEN TOP

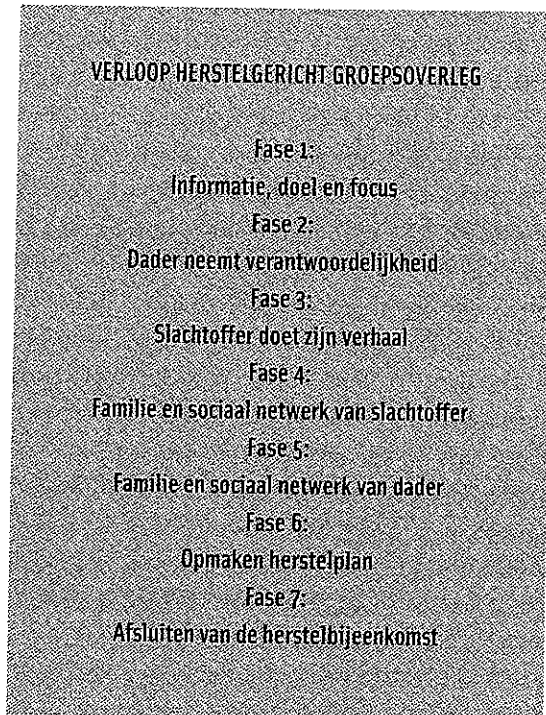
Een specifiek deelaspect van onze werking is het herstelgericht groepsoverleg, afgekort 'hergo'. Deze methodiek is uitgewerkt voor incidenten waarbij een duidelijk aanwijsbare dader en slachtoffer betrokken zijn (Walgrave en Vettenburg, 2007). Een hergo eindigt met een conferentiegesprek waarbij niet alleen dader en slachtoffer aanwezig zijn, maar ook steunfiguren van beiden en betrokkenen of getuigen van het incident. Vooraleer dit conferentiegesprek plaatsvindt, overlegt de hergo-moderator uitvoerig met elke deelnemer. Iedereen moet zijn motivatie kenbaar maken om te spreken en te overleggen. Als elke partij bereid is om in dit overleg te stappen, vindt het feitelijke herstelgesprek plaats. Ieder krijgt de kans zijn versie van het verhaal weer te geven, waarna gezocht wordt naar interventies die herstel tussen dader en slachtoffer kunnen bewerkstelligen. Deze interventies worden opgenomen in een herstelplan en door alle partijen ondertekend. Na afloop van het vaak intensieve en vermoeiende conferentiegesprek, volgt een kleine afsluitende receptie.

Opvallend in de methodiek van het herstelgericht groepsoverleg is het gestructureerde conferentiegesprek. Dit verloopt volgens vastgelegde stappen (zie kader), waarvan niet afgeweken wordt: protocol ten top. Om zo'n gesprek kans op slagen te bieden, is de voorbereiding cruciaal: elke betrokkene dient, zij het minimaal, motivatie te tonen om in overleg te gaan. Elke betrokkene dient bovendien goed te weten hoe het conferentiegesprek zal verlopen. De voorbereiding is dus intensief en tijd-

Hergo verloopt volgens vastgelegde stappen, waarvan niet afgeweken wordt: protocol ten top.

Jongeren leren beter omgaan met zichzelf en de situatie waarin ze zich bevinden.

rovend. Maar als deze voorbereiding goed uitgewerkt wordt, kan het conferentiegesprek met het herstelplan haast niet meer mislukken.



EEN RAPPORT VOOR PROS

Een belangrijk aspect in geprotocolleerde hulpverlening is de objectivering en evaluatie ervan doorheen metingen en resultaatsonderzoek. Het doelgroepen evaluatieonderzoek van PrOS wordt uitgevoerd door een academische equipe o.l.v. prof. Patrick Luyten (Centrum voor Dieptepsychologie, KU-Leuven). Na elke begeleiding worden aan iedereen vragenlijsten meegegeven. Zij evalueren allen dezelfde topics waaronder de tevredenheid over de begeleiding, verwachtingen over de verdere schoolcarrière, effect van de begeleiding op het klimaat van de school en evolutie in de ontwikkeling van de jongere. Deze gegevens worden gecorreleerd met biografische gegevens over de jongere en een inschatting van hun persoonlijkheidsprofiel. Aan de hand van dit onderzoek komen we beter te weten wie de jongeren zijn waarmee PrOS werkt en of de betrokken actoren tevreden zijn over de begeleiding. Zicht krijgen op de jongeren, hun persoonlijkheidsprofiel, hun ontwikkeling en inbedding in hun con-

text geeft een inschatting van de noden en de onderliggende moeilijkheden bij deze jongeren. Hulpverlening stemt zich af op deze gegevens. Het heeft dan ook geen zin om enkel een individueel gerichte sociale vaardigheidstraining aan te bieden aan een jongere als blijkt dat de gezinscontext waarin de jongere leeft erg versnipperd is. Over de vier voorbije jaren heen, wordt eenzelfde tendens waargenomen vanuit het onderzoek: er blijkt een grote tevredenheid over de begeleidingen van PrOS. Vorig jaar was de gemiddelde tevredenheidsmeting bij alle respondenten 83%. Het project blijkt ook jongeren te ondersteunen om beter om te gaan met anderen en zichzelf: in 66% van de gevallen geeft men aan een toename te zien van copingvaardigheden. De hoge mate van tevredenheid geeft aan dat de betrokkenen zich goed voelden bij het aanbod. Ook al is een tevredenheidsvraag geen effectonderzoek, het antwoord op die vraag geeft wel aan of de betrokkene de begeleiding als zinvol ervaren heeft. De toename aan copingvaardigheden geeft wel een duidelijke indicatie voor de effectiviteit van de behandeling. Jongeren leren beter omgaan met zichzelf en de situatie waarin ze zich bevinden.

FLEXIBILITEIT ONDANKS protocollen

De structuur van PrOS is goed beschreven, de samenwerkingsverbanden zijn duidelijk omljnd en de betrokken actoren weten wat ze kunnen verwachten van een gekozen begeleidingsmodule. De gehanteerde methode en achterliggende visie worden beschreven en gedocumenteerd met relevante literatuur en de werking wordt geëvalueerd. De Smet (2008, zie ook elders in dit nummer) beschrijft verschillende 'effectiviteitsgraden' die als maat voor de kwaliteit van de behandelmethode gebruikt worden. Een behandelprogramma heeft 'potentieel' als het goed beschreven is. Het is 'veelbelovend' als het theoretisch goed onderbouwd en gemotiveerd werd. Als de gewenste veranderingen kunnen aangetoond worden, spreekt men van 'doeltreffendheid'. Kan aangetoond worden dat de gewenste verandering enkel toegeschreven kan worden aan de gebruikte behandelmethode, dan zijn de termen 'werkzaam en effectief' op hun

plaats. Passen we deze criteria toe op het project PrOS, dan mogen we het behandelprogramma 'doeltreffend' noemen.

De hierboven geschetste overlegstructuren en afspraken zijn duidelijk en welomschreven, maar worden niet rigide toegepast. 'The map is not the road'. Elke betrokken partner in een begeleidingsproces heeft inspraak over de te volgen weg. De motivatie van een jongere kan veranderen doorheen de begeleiding of doorheen de intakeprocedure. Soms is het van belang snel tussen te komen en wordt er niet gewacht op een intakecel. Soms ont-aardt een groep op zijn beurt in problematisch gedrag tijdens de begeleiding en moet de time-out even in 'time-out'. Allerlei gebeurtenissen kunnen begeleidingen en gemaakte afspraken doorkruisen, die aanpassing vergen en flexibiliteit vragen. Zo-

lang hierover met alle partners goed en transparant gecommuniceerd wordt, stelt dit geen probleem. Ook al volgen de meeste begeleidingen de 'map' die werd uitgetekend, de gevolgde 'road' wordt mee bepaald door de onvoorspelbaarheden en grilligheden die ontstaan vanuit persoonlijkheden en interacties tussen mensen.

Tom van Waterschoot is psycholoog en als zorgcoördinator van PrOS verbonden aan het CGG De Pont te Mechelen. Hij is bereikbaar via tom.vanwaterschoot@cggdepont.be

Meer informatie over dit project vindt u op <http://www.cggdepont.be/werking/PrOS/>

Verwijzingen

- Anthone, R. en Mortier, F. (2007), *Socrates op de speelplaats. Theorie en praktijk van het filosoferen met kinderen*. Leuven, Acco.
- De Smet, S. (2008), *Protocolleren van behandelingsmethodieken en -technieken in de Vlaamse welzijns- en gezondheidssector. Verkenning van een ambitieus perspectief*. Onuitgegeven tekst studiedag Protocolleren.
- Seikkula, J., Arnkil, T. & Eriksson, E. (2003), *Postmodern society and social networks: Open and anticipation dialogues in network meetings*. *Family Process*, 42, 185-204.
- van Waterschoot, T., Noorduin, C., Swinnen, H. & Van Asch, E. (2006), *'Het PrOS-project: een alternatief ambulante hulpverleningsmodel voor probleemgedrag op school'*, *Tijdschrift Klinische Psychologie*, 36, 221-228.
- Vettenburg, N., Walgrave, L. & Van Welzenis, I. (2002), *'Maatschappelijke kwetsbaarheid: een theorie over systematische delinquentie door jongeren.'*, in Goris, P. & Walgrave, L. (eds.). *Van kattenkwaad en erger. Actuele thema's uit de jeugdcriminologie*. Leuven, Garant, 39-76.
- Walgrave, L. & Vettenburg, N. (red.) (2007), *Herstelgericht groepsoverleg. Nieuwe wegen in de aanpak van jeugddelinquentie en tuchtproblemen*, Leuven, Lannoo.
- Yalom, I.D. (2001), *Therapie als geschenk*, Amsterdam, Balans.