



Feedback informed Treatment (FIT) bij Trias Jeugdhulp

Marinus Winkels (Trias Jeugdhulp)

Marleen Wilschut (Nederlands Jeugdinstituut)

Inleiding

Een goede bejegening en werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener zijn een voorwaarde voor het succesvol uitvoeren van alle interventies (Van Yperen, Roosma & Veerman, 2008)¹. De veronderstelling is, dat door vanaf het eerste contact informatie over de voortgang en de werkrelatie te verzamelen, de effectiviteit van de hulpverlening toe neemt. Daardoor kan tijdig worden bijgestuurd en wordt voortijdige uitval voorkomen. Met behulp van Feedback Informed Treatment (FIT) is het mogelijk om deze werkrelatie op een systematische wijze te evalueren. Hiervoor zijn door Scott Miller en Barry Duncan twee vragenlijsten ontwikkeld: de Outcome Rating Scale (ORS) en de Session Rating Scale (SRS). De ORS en SRS zijn twee instrumenten gericht op het monitoren van de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener en de voortgang van de hulp. Beide instrumenten bestaan uit vier vragen en geven inzicht in hoe cliënten vinden dat er gewerkt wordt aan de doelen van de hulp en wat er in de samenwerking tussen gezin en hulpverlener behulpzaam is. Dit document beschrijft hoe Trias Jeugdhulp het werken met de ORS-SRS in enkele ambulante teams heeft geïntegreerd in een aanpak om tot effectieve en klantgerichte hulpverlening te komen.

Doel

Aanleiding voor het werken met Feedback Informed Treatment (FIT) was tweeledig:

- De behoefte van ambulant hulpverleners om de bureaucratie te verminderen;
- Een verbetering te bewerkstelligen ten aanzien van de effectiviteit van de hulpverlening. Om klantgerichter en effectiever hulpverlening te bieden is vanaf april 2009 begonnen met implementatie van FIT bij enkele ambulante teams van Trias Jeugdhulp

Aanpak

De aanpak kenmerkt zich door het bottom-up te experimenteren door enkele ambulante teams van Trias Jeugdhulp middels het vormen van een 'werkplaats'. Daarnaast is de Raad van Bestuur nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkelingen en implementatie van FIT. Het werken met FIT vergt namelijk een cultuuromslag in de organisatie die alleen gerealiseerd kan worden wanneer dit breed gedragen wordt. Het traject heeft tot nu toe 3 jaar in beslag genomen, waarbij een aantal stappen zijn te onderscheiden.

Start vanaf de werkloer

Er is een implementatieplan opgesteld. Hierbij waren ambulant hulpverleners, leidinggevenden en stafmedewerkers betrokken. In dit plan stonden de volgende acties centraal:

- Een ambulant team start met het gebruik van ORS-SRS (FIT);
- Er wordt onderzocht wat er nodig is om de kennis van medewerkers aangaande het werken met de ORS-SRS (FIT) te vergroten en deze kennis wordt zo nodig aangevuld. Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat een van onze medewerkers een training bij Scott Miller in de VS heeft gevolgd. Vervolgens is deze kennis aan medewerkers binnen Trias Jeugdhulp overgedragen volgens het train-de-trainer principe;
- De mogelijkheid tot het uitvoeren van een wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de ORS-SRS bij Trias Jeugdhulp (dus in een orthopedagogische setting) wordt onderzocht;
- De randvoorwaarden om te kunnen werken met de ORS-SRS (FIT) worden in kaart gebracht en waar mogelijk al gelijk gerealiseerd zodat een soepele implementatie mogelijk is. Hierbij kan worden gedacht aan planning & control en software voor een digitale afname van de ORS-SRS.
- Het creëren van draagvlak bij ambulant hulpverleners om te werken met FIT.

Werkplaats

Trias Jeugdhulp heeft geëxperimenteerd met een ambulant team, zodat zij konden ervaren wat het betekent om met FIT te werken tijdens het behandelproces. Hiertoe is de 'werkplaats' opgericht: een groep van ambulant hulpverleners, werkbegeleiders en leidinggevenden die enthousiast waren over de mogelijkheden van FIT (early adopters). Het team kreeg twee jaar lang de tijd om te experimenteren. Bij de start van de werkplaats heeft het team een training gevolgd in het werken met FIT. Tevens werd het erken met FIT ingebracht in de casuïstiek en werkbegeleiding en was er supervisie. Er waren een aantal positieve veranderingen te constateren:

1. De klantgerichtheid is duidelijk vergroot. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het nog meer aansluiten bij de wensen van de cliënt die op basis van de uitkomsten van de ORS-SRS worden besproken.
2. Er is eerder zicht op cliënten die mogelijk gaan uitvallen;

¹ Yperen, T., Roosma, D. & Veerman, J.W. (2008). Instrumenten voor het meten van uitkomsten en uitvoering van de zorg. In T. van Yperen, & J.W. Veerman (red.) (2008). *Zicht op effectiviteit: handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon Uitgeverij.



3. Over het geheel genomen zijn er minder contacten met de cliënt, doordat de progressie of verslechtering sneller wordt geconstateerd. Ook worden trajecten korter omdat men door middel van de grafieken ORS-SRS heel goed inzichtelijk kan maken of de hulpverlening helpend is of niet. In beide gevallen hielp het de besluitvorming rondom wel of niet stoppen te bespoedigen.
4. In casuïstiek, werkbegeleiding en evaluaties is door middel van de scores die door de cliënt gegeven zijn, hun perspectief van het wel of niet helpend zijn van de hulpverlening, veel prominenter aanwezig.

Voorlichting

In een later stadium, als meer duidelijk is wat de ervaringen zijn, gaat het ambulante team voorlichting geven aan verschillende functiegroepen binnen de organisatie: staf, gedragswetenschappers, teamleiders, en Raad van Bestuur .

Overdraagbaarheid

Er werd een grote cultuuromslag voorzien. Een volgende stap in het werken met FIT is dat ook de effectiviteit van de medewerkers en de teams wordt gemeten en dat hierop wordt gestuurd. Deze fase is bij Trias Jeugdhulp nog niet bereikt.

Gaandeweg het proces is er steeds meer geld geïnvesteerd in de implementatie van ORS-SRS (FIT). In eerste instantie is budget vrijgemaakt voor scholing en training. Daarna is geld vrijgemaakt voor het laten uitvoeren van een wetenschappelijk onderzoek naar het gebruik en de effectiviteit van de ORS-SRS. Het werken met FIT is volledig overdraagbaar. Ook de wijze waarop FIT is geïmplementeerd bij Trias Jeugdhulp is gemakkelijk door andere organisaties over te nemen. Op dit moment geeft Trias Jeugdhulp voorlichting en trainingen bij andere organisaties voor Jeugd en Opvoedhulp, bij Hogescholen en bij een GGZ instelling aangaande het werken met FIT.

Verbinding met theorie

De aanpak van FIT vraagt maatwerk, per team moet gekeken worden wat het beste past bij dit team. Dit betekent dat de verschillende ambulante teams zich in verschillende stadia van innoveren bevinden: variërend van adoptie tot borging. Voor alle teams geldt dat het beginnen bij de enthousiastelingen (early adopters) goed heeft gewerkt.

Daarnaast is ondersteuning vanuit het managementteam erg van belang geweest. De methodiek is nog nergens in Nederland toegepast in een orthopedagogische setting. Dit heeft een stimulans gegeven, omdat mensen het gevoel hebben voorop te lopen.

Aan de hand van data en informatie kon duidelijk de meerwaarde aangetoond worden. Belangrijk was dat werkers al snel in hun eigen praktijk merkten dat het werken met FIT een positief resultaat gaf. Ook was het gemakkelijk invoegbaar in het primaire proces. Dit zijn belangrijke motiverende factoren dit het proces van invoering versnellen.

Succes- en faalfactoren

- De stafmedewerker, verantwoordelijk voor het implementatieplan, heeft veel affiniteit met FIT. De overtuiging dat dit een belangrijke stap naar de toekomst is en hierin volhardend zijn is belangrijk voor het proces. Voor een snelle en gedegen implementatie zijn dit soort medewerkers onontbeerlijk.
- FIT sluit goed aan bij de cultuur die binnen Trias Jeugdhulp heerst, waar een oplossingsgerichte houding, de regie bij de cliënt en de overtuiging dat de cliënt in de eerste plaats zelf deskundig is als het gaat om het oplossen van zijn problemen centraal staan.
- Het instellen van de 'werkplaats' en de afspraak die daar gemaakt is dat de implementatie van FIT geen 'negen tot vijf' mentaliteit kon gebruiken, heeft een positief effect gehad. Leidinggevenden en stafmedewerkers zagen het enthousiasme bij leden van de 'werkplaats', zagen de drang om een verandering tot stand te brengen, wat uiteindelijk het draagvlak verder heeft vergroot.
- De implementatie van FIT heeft vertraging opgelopen door het vertrek van een stafmedewerker. Daardoor werd duidelijk dat de implementatie van FIT nog te veel van enkele mensen in de organisatie was.

De eindconclusie is dat FIT een goed middel is dat aan de doelstellingen van klantgericht en effectief voldoet en dat het draagvlak voor het middel hoog is. Als laatste stap zal er onderzoek worden uitgevoerd in samenwerking met het Nederlands Jeugdinstituut om de effectiviteit van FIT wetenschappelijk te onderbouwen.

Meer informatie?

Stuur een e-mail naar implementatie@nji.nl.