

Multi Agency Allocation Meetings Sheffield, Engeland

Door Ninja van der Honing
2015

In Sheffield is een manier ontwikkeld om op een goede manier multidisciplinair samen te werken. In de Noord-Engelse stad, met ongeveer 555.000 inwoners, worden wekelijks 'Multi Agency Allocation Meetings' (MAAM) gehouden. Deze bijeenkomsten zijn in 2009 ontstaan als onderdeel van het beleid van de gemeente gericht op preventie en vroegtijdig ingrijpen. Sheffield heeft in drie delen van de stad een 'Multi Agency Support Team' (MAST). In deze teams werken ongeveer 75 professionals samen met elkaar om kinderen, jongeren en families een zo goed mogelijk aanbod op het gebied van welzijn, gezondheid, educatie en gedrag aan te kunnen bieden. De teams proberen in een zo vroeg mogelijk stadium in te grijpen bij kinderen met extra behoeften. Door deze preventieve en helpende diensten te bieden probeert een MAST ervoor te zorgen dat kinderen op een zo goed en gelukkige mogelijke manier kunnen opgroeien met hun families en in de buurt.

In Engeland verloopt een zorgaanvraag middels een 'Common Assessment Framework' (CAF)*. Wanneer een familie hulp nodig heeft, vullen zij dit formulier in samen met iemand van een betrokken organisatie. Elke welzijnsorganisatie werkt met het CAF en het idee is dat de familie op deze manier maar één keer de informatie hoeft door te geven. Toch gebeurde het in Sheffield regelmatig dat, wanneer er meerdere organisaties betrokken waren bij één zorgaanvraag, er niemand echt verantwoordelijkheid nam voor de aanvraag. Zo kwam het voor dat een health visitor een CAF invulde en deze opstuurde naar andere disciplines. De CAF ging dan overal naar toe, maar niemand deed er echt iets mee. Als reactie hierop zijn de MAST's in het leven geroepen. Het idee van een MAST is dat een zorgaanvraag efficiënter en slimmer verloopt, doordat er nu één team is dat alles coördineert. Een MAST bepaalt wie verantwoordelijk wordt voor de zorgaanvraag.

Hoewel de coördinatie van de zorgaanvragen vaak goed verliep, realiseerden deze MASTs zich dat er bij de hulp van kinderen en families vaak veel verschillende organisaties en instanties betrokken waren. Deze organisaties deden vaak dezelfde dingen, wat zorgde voor veel overlap. Daarom is geprobeerd om op een slimmere manier te werken met deze families door verschillende disciplines samen te brengen en zijn de MAAM's in het leven geroepen.

In drie gebieden in de stad wordt eenmaal in de week een MAAM gehouden. Deze ontmoetingen worden geleid door een teammanager van een MAST. De mensen die aan tafel zitten komen van verschillende organisaties en instanties, zoals onder andere Health Visitors, Community Midwives*, South Yorkshire Police*, Youth Offending Services* en Children's Centres*. Deze verschillende professionals komen samen om verschillende casussen te bespreken.

De casussen die terecht komen bij een MAAM worden uitgekozen door de service manager van een MAST in samenwerking met een socialworker. De zorgaanvragen die binnen komen bij de MAST worden door de service manager en de socialworker besproken. Zij besluiten samen, eventueel in overleg met andere professionals, wie er verantwoordelijk wordt voor een zorgaanvraag. Sommige zorgaanvragen kunnen direct worden toegewezen aan bijvoorbeeld de sociale dienst, andere kunnen direct worden doorgestuurd naar de Children's Centres. Er zijn ook aanvragen die veel complexer zijn en waarbij veel verschillende mensen betrokken zijn. Deze aanvragen hebben er duidelijk baat bij om multidisciplinair besproken te worden. In dit geval wordt er besloten om een MAAM te houden. De informatie over de familie wordt een week van tevoren opgestuurd naar de betrokken professionals, zodat ze zich kunnen inlezen en in hun eigen systemen kunnen bekijken wat er nog meer bekend is over de familie. Op deze manier wordt gezorgd voor een zo goed mogelijke voorbereiding. Tijdens de MAAM wordt besproken wat de best mogelijke

manier is om de familie verder te helpen en wordt er gezamenlijk een actieplan opgesteld.

Ook wordt er beslist welke professional de leiding krijgt over de betreffende zorgaanvraag. Dit is de sleutelfiguur die bepaalt wie wat gaat doen voor het gezin. Dit hoeft niet direct iemand aan tafel te zijn, omdat de aanwezige professionals vaak een team achter zich hebben. De bijeenkomsten zijn oplossingsgericht en tijdens een MAAM is er dan ook geen ruimte voor lange discussies. Door de voorbereiding vooraf kan elke professional al bedenken wat hij of zij kan betekenen voor de familie. Hierdoor kan er tijdens de bijeenkomsten vrij snel een actieplan worden opgesteld en hoeft er niet lang gediscussieerd te worden. De uitkomsten van een MAAM worden besproken met de betreffende familie.

1. Waarom een goede praktijk?

De manier van werken verloopt in Sheffield op een succesvolle manier. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de MAAM's benoemd zijn als goede praktijk door Ofsted*. In het rapport van Ofsted wordt beschreven dat Sheffield erin geslaagd is om op een innovatieve en creatieve manier de zorg rondom kinderen en families te verbeteren. Door de MAAM's wordt er informatie gedeeld en samengewerkt in een vroeg stadium. Dit zorgt ervoor dat de families de juiste zorg krijgen op de juiste tijd en dat er een vermindering is van families die een interventie nodig hebben.

Door de professionals wordt er kritisch naar de MAAM's gekeken en de MAAM's worden constant geëvalueerd. De betrokken families vullen vragenlijsten in op verschillende momenten tijdens de interventie. Dit zijn vragen over hoe de families zich voelen. Daarnaast wordt er aan de families gevraagd om feedback. Deze uitkomsten zijn verzameld en hieruit blijkt dat de resultaten positief zijn. Het aantal kinderen dat onder een 'kind beschermingsplan' valt is afgenomen, net als het aantal kinderen dat 'in care' of 'lookedafter*' is. Naast de goede uitkomsten voor de families, heeft het ook geleid tot grote kostenreducties voor de gemeente. Ook bij alle organisaties die betrokken zijn bij de MAAM's is, het project een half jaar liep, een evaluatie uitgevoerd. Met behulp van de feedback die daar uit voortkwam is er gekeken naar hoe de MAAM's verbeterd konden worden. Naar aanleiding van de evaluatie is bijvoorbeeld de agenda veranderd en is het format voor de bijeenkomsten aangescherpt. Hieruit blijkt dat de werkwijze constant wordt geëvalueerd en aangepast indien nodig. Het is een doorlopend proces van verbetering.

Over de MAAM's is veel informatie beschikbaar. Zo is er bijvoorbeeld een handboek voor het houden van een MAAM, waarin gedetailleerd wordt beschreven wat een MAAM inhoudt en hoe een MAAM verloopt. Dit handboek zorgt ervoor dat alle betrokken disciplines over dezelfde informatie beschikken en dat zij allen weten hoe een MAAM hoort te verlopen. Bovendien zorgt deze hoeveelheid aan informatie ervoor dat ook buitenstaanders een goed beeld kunnen krijgen van wat een MAAM inhoudt. Het is daarnaast een vrij universeel idee, zonder al te grote aanpassingen kan het worden toegepast in een andere situatie. Ook in bijvoorbeeld Nederland zijn regelmatig meerdere disciplines betrokken rondom de zorg van families en ook hier zouden deze verschillende professionals bij elkaar gezet kunnen worden. Tot slot zijn de bijeenkomsten ook gericht op de lange termijn. Door al in een vroeg stadium professionals bij elkaar te zetten, wordt er al vroeg één lijn getrokken door de verschillende professionals. Dit zorgt voor efficiëntere zorg. Bovendien is er bij de MAAM's gezorgd dat de bijeenkomsten worden gesteund op verschillende niveaus van de organisaties. Niet alleen de direct betrokken professionals werken mee, maar ook het management van elke organisatie staat achter het idee. Deze brede steun zorgt voor een duurzaam concept.

2. Waarom een goede preventieve en omgevingsgerichte praktijk?

1. Aansluiten bij de leefsituatie, leefstijl, leefomgeving van buurtbewoners om hun eigen kracht te kunnen gebruiken

Ondersteuning en hulp bieden op basis van wat de doelgroep wil

De MAAM's zijn een voorbeeld van hoe er hulp aan wordt aangeboden op basis van wat een familie wil. De MAST bepaalt hoe een zorgaanvraag wordt afgehandeld en welke geselecteerd wordt voor een MAAM en welke direct wordt doorgestuurd. Deze keuze wordt gemaakt aan de hand van de CAF, het formulier dat de familie samen met een professional hebben ingevuld. Hier kan de familie al aangeven wat zij graag zouden willen. Bij de selectie wordt verder zoveel mogelijk rekening gehouden met wat de familie graag wil en welke hulp het beste voor hen zou zijn.

Hierbij heeft de familie de doorslaggevende stem. Het bespreken van de casus in een MAAM gebeurt niet zonder de toestemming van de familie. Het is op vrijwillige basis, als ze het niet willen dan wordt dit gerespecteerd. Uiteraard moet er dan wel een manier gevonden worden, in een complexe situatie, om de situatie in een andere samenstelling te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld soms met de familie erbij. Ook tijdens de MAAM wordt er zoveel mogelijk rekening gehouden met de familie en wordt de hulp afgestemd op wat het beste past in deze situatie. Het feit dat er al veel professionals samen komen en samen beslissen wat het beste is voor de familie, laat al zien dat er zorg op maat wordt geboden. Ook het proces na de MAAM wordt afgestemd op de familie. Deze keuze wordt met de familie zelf besproken, zodat deze keuze toegelicht kan worden en de familie de mogelijkheid heeft om hierop te reageren.

4. Signaleren van risicosituaties en ingrijpen waar nodig om erger te voorkomen

Multidisciplinair werken

De grote kracht van de bijeenkomsten is de goede manier van multidisciplinair samenwerken. Door de goede samenwerking wordt ervoor gezorgd dat families in een vroeg stadium al de juiste hulp krijgen en dat deze hulp ook efficiënt verloopt. Een familie hoeft niet bij verschillende professionals hun verhaal te doen en er is door de MAAM's ook altijd iemand die de verantwoordelijkheid krijgt over een zaak. Deze multidisciplinaire aanpak vergt enige investering. Er is veel tijd gestoken in het ontwikkelen van een goede relatie en contacten tussen de verschillende organisaties. De betrokken medewerkers, met verschillende achtergronden, hebben elkaar leren kennen en het vertrouwen in elkaar is toegenomen. Hierdoor is er tussen de verschillende disciplines meer begrip en wordt er eerder contact gezocht. Er is een band opgebouwd en dat is belangrijk bij multidisciplinair samenwerken. Deze band kan opgebouwd worden door respectvol naar elkaar te zijn, naar elkaar te luisteren en elkaar te begrijpen. Als bijvoorbeeld iemand aangeeft dat maar dertig minuten aanwezig kan zijn bij de MAAM, dan wordt dit gerespecteerd en worden eerst de zaken van die persoon besproken. Hieruit blijkt dat er wederzijds respect is in de groep en dat er gekeken wordt naar de eisen en behoeften van elke organisatie. Door hierover met elkaar te praten, wordt dit duidelijk en worden er aanpassingen gemaakt. Doordat er met veel verschillende organisaties wordt gewerkt is het belangrijk dat er enige mate van flexibiliteit is. Als de tijd van een bijeenkomst bijvoorbeeld niet schikt, dan wordt dit aangepast. Ook hier is de mening van alle deelnemers belangrijk, er wordt aan hen gevraagd of ze de huidige werkwijze prettig vinden.

Doordat de professionals in Sheffield met elkaar blijven praten, houden ze ook hetzelfde doel voor ogen. De voorzitter van een MAAM heeft hierbij een belangrijke rol, dit is een sleutelfiguur. De bijeenkomst moet in goede banen worden geleid zodat mensen niet het gevoel hebben dat ze hun tijd verspillen. De voorzitter van een MAAM wordt gerespecteerd door de rest en stimuleert de verschillende professionals om met elkaar te blijven praten, ook buiten de bijeenkomsten om. De voorzitters zijn verder positief en oplossingsgericht ingesteld. De uitkomsten van de MAAM's worden met elkaar gedeeld, zodat de resultaten gevierd kunnen worden. Ook wordt de feedback van de families met elkaar gedeeld. Consistentie is daarnaast een belangrijk punt bij de bijeenkomsten. In het begin was er wekelijks een andere voorzitter, maar dit werkte niet. Daarom is er besloten dat iemand drie maanden de rol van voorzitter krijgt in plaats van één week. Hierdoor is er meer vastigheid en consistentie en verloopt de samenwerking beter.

Het goede verloop van de MAAM's kan daarnaast verklaard worden door het feit dat er steun is voor de MAAM's op alle niveaus van elke betrokken organisatie. Er is in het begin aan elke organisatie uitgelegd wat ze wilden gaan doen en bereiken met de MAAM's. Over het belang van deze planningsfase zegt de service manager het volgende:

"In het begin hebben we bijeenkomsten gehad met alle senior managers over het opstarten van het idee. We hebben ook toestemming gekregen van de senior managers om het te doen en dat is overgebracht op de medewerkers. Die wisten dus wat er ging gebeuren en waarom. Er was dus echt een planningsfase. Het plannen is erg belangrijk en de communicatie ook. Zodat mensen begrijpen hoe het proces werkt in plaats van dit gaat er gebeuren en dit moet je doen. Mensen zijn er echt bij betrokken en mochten meepraten. Het kostte wel tijd om het op te starten maar toen het echt startte zagen we ook de voordelen"

Deze fase is erg belangrijk geweest en heeft er voor gezorgd dat er steun is gekomen voor het plan op alle niveaus, van het management tot aan de professionals die direct werken met de families. Op deze manier begrepen mensen

hoe het proces werkte, werden mensen erbij betrokken en hadden zij de kans om mee te praten. Men zag de noodzaak en de voordelen in van het idee en steunde het. Deze steun was niet alleen belangrijk in de startfase van de MAAM's, maar is nog steeds erg belangrijk. Wanneer er nu problemen zijn met mensen die niet komen op de bijeenkomsten of nauwelijks wat bijdragen, dan kan contact opgenomen worden met de manager van degene om uit te zoeken wat er aan de hand is. Dit gebeurt direct, zodat er meteen een oplossing gezocht kan worden. Misschien heeft de persoon in kwestie weinig tijd en kan er de volgende keer beter iemand anders komen. Door de steun op hoger niveau heb je niet alleen een overeenkomst met de persoon die direct aan tafel zit, maar een overeenkomst met de gehele organisatie zodat je deze verantwoordelijk kunt stellen als er iemand niet komt en kunt vragen om een vervanger te regelen.

Een andere factor die bijdraagt aan het succes van de MAAM's is de efficiëntie waarmee de bijeenkomsten verlopen. De bijeenkomsten duren twee uur, als het langer duurt, kunnen mensen zich niet echt meer concentreren. Tijdens deze twee uur worden gemiddeld tien casussen besproken, wat net genoeg tijd geeft voor een goede discussie, maar wat een eindeloze discussie voorkomt. Bij het selecteren van een casus voor een MAAM is de efficiëntie ook te herkennen. Een MAST bepaalt of een casus geschikt is voor een MAAM of niet. Hierbij wordt een procedure gevolgd die hen leidt in het nemen van de beslissing welke zaken er besproken worden bij een MAAM, maar er wordt ook gekeken of de mensen die aanwezig zijn bij de MAAM voldoende kennis hebben over een bepaald probleem. Als het bijvoorbeeld over een onderwerp gaat waarvan andere professionals buiten de MAAM meer weten, dan wordt deze casus niet besproken in de MAAM. In dat geval is het niet nuttig en efficiënt om de casus te bespreken. Wanneer een casus is geselecteerd wordt de beschikbare informatie gestuurd naar de professionals die aanwezig zijn bij de MAAM. Dit wordt verzameld door de socialworker. Deze probeert zoveel mogelijk informatie over het gezin te verzamelen en te delen met anderen. Hiervoor wordt er in dossiers gekeken, maar ook gepraat met de familie en andere organisaties. Uiteindelijk komt de socialworker tot een soort analyse van wat er in het gezin gebeurt, maar ook met wat er al is gebeurd in het gezin. Wat was een succes en wat niet? In deze analyse wordt ook een soort aanbeveling gedaan met daarin punten waar tijdens de MAAM rekening mee gehouden moet worden. Deze informatie wordt vervolgens naar de professionals gestuurd die aanwezig zullen zijn op de bijeenkomst. Op deze manier kan iedereen zich alvast goed voorbereiden en kunnen zij ook alvast bedenken wat hun inbreng zou kunnen zijn. Door deze voorbereiding vooraf verloopt de MAAM efficiënt en kan er direct gekeken worden naar een mogelijke oplossing.