

Stappenplan

voor het maken van een Hulpkaart

september 2020



De Hulpkaart is een opvouwbaar kaartje dat past in een portemonnee. Op de kaart staat hoe anderen hulp kunnen bieden als de eigenaar in situaties komt waarin hij de regie even kwijt is. De Hulpkaart biedt omstanders en hulpdiensten de mogelijkheid om op een passende manier te reageren en kan escalatie voorkomen. De kaarthouder is eigenaar van de Hulpkaart, beslist wat er op de Hulpkaart komt te staan en wie zijn contactpersonen zijn. De kaart heeft dus niet alleen een praktisch doel. Hij is ook een bouwsteen in zelfvertrouwen en volwaardige deelname aan de maatschappij.

Dit stappenplan kan gebruikt worden als handleiding om iemand te ondersteunen die een Hulpkaart wil opstellen. Het plan kan niet los gezien worden van de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de Hulpkaart. Alleen als de informatie op de Hulpkaart betrouwbaar is, kunnen omstanders, politie en hulpverleners het gebruiken.

Elke Hulpkaart maken is maatwerk. Dit stappenplan is geen richtlijn, het is een hulpmiddel.

De 10 stappen om te komen tot een Hulpkaart

1. Eerste kennismaking en uitleg van de Hulpkaart
2. Invullen van de vragenlijst
3. Verwerken uitkomst vragenlijst naar concept Hulpkaart
4. Bespreken concept Hulpkaart met deelnemer (en netwerk) voor aanpassingen
5. Verwerken aanpassingen in concept Hulpkaart
6. Verzamelen van handtekeningen voor de Hulpkaart door de deelnemer
7. Verwerken eventuele aanpassingen, controle laatste concept Hulpkaart door deelnemer
8. Maken van de definitieve versie Hulpkaart
9. Officieel moment van ondertekening, registratie en ontvangst Hulpkaart
10. Jaarlijkse evaluatie en actualisatie

Uitgangspunten

- Alles wat op de kaart (en de achterliggende vragenlijst) komt, wordt door de kaarthouder bepaald. Als deze dat echt niet zelfstandig kan, wordt het samen met de kaarthouder bepaald. Houd daarbij het doel van deze Hulpkaart wel voor ogen. Het is geen behandel- en/of begeleidingsplan (denk ook aan de bescherming van de privacy). De ondersteuner geeft wellicht sturing op proces, maar neemt de inhoudelijke kant niet over. De Hulpkaart kan alleen dan werken wanneer de kaarthouder zich eigenaar voelt van de kaart en datgene wat daar op geschreven staat.
- Bij het opstellen van het een plan kan een vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld mantelzorger, vriend, familielid, begeleider) aanwezig zijn om te ondersteunen en informatie te geven. Deze kan noch het proces, noch de inhoud overnemen.
- De stappen zijn een richtlijn, maar bij iedere kaarthouder kan het proces weer anders lopen: De één heeft meer tijd nodig dan de ander. Er kan gevarieerd worden door stappen samen te nemen, op te knippen in kleinere stappen of te herhalen (b.v. meer gesprekken nodig). Houd rekening met de spanningsboog van de deelnemer. Zorg voor een traject met een kop en een

staart over een niet te lange periode. De een wil meer informatie kwijt op de kaart dan de ander. Wees daarin flexibel. Het is wel zaak te bewaken dat je niet op de stoel van een – vervangend - hulpverlener gaat zitten.

- De inhoudelijke informatie wordt door de daarbij betrokken personen bevestigd d.m.v. een handtekening. Dat kan een professioneel behandelaar zijn, maar ook gewenste contactpersonen, opdat zij akkoord zijn met de taak in de omschreven hulp. Dit is belangrijk om de kwaliteit van de informatie op de kaart te garanderen en kan niet worden overgeslagen.
- Het kan zijn dat een Hulpkaart niet werkt voor en met iemand, bijvoorbeeld door gebrek aan motivatie, zelfreflectie / inzicht, teveel schaamte om het ooit te gebruiken (stigmatiserend) en/of minderjarigen zonder toestemming ouders/verzorgers. Dit kan reden zijn om er geen te maken.
- Wanneer iemand een kaart selectief wil inzetten, bijvoorbeeld alleen te gebruiken in de werkomgeving, of vriendenkring, is dat mogelijk. De deelnemer is immers zelf eigenaar van de kaart.
- Het proces om te komen tot een Hulpkaart kan aanzienlijk versimpeld worden, wanneer de kaart digitaal wordt aangeboden via een persoonlijke netwerkomgeving. Informeer in uw gemeente of bij de zorgaanbieder of een dergelijke netwerkomgeving al beschikbaar is.

Tips voor het invullen van de vragenlijst

- Luister zonder oordeel. De leefsituatie van de deelnemer is het uitgangspunt voor zijn/haar behoeften.
- Noteer zo veel mogelijk de eigen woorden van de deelnemer bij antwoorden. Stel vragen wanneer zaken niet duidelijk zijn of niet precies genoeg zijn.
- Vermijd vakjargon en sluit aan op het taalgebruik en niveau van de deelnemer.
- Vraag eventueel wel door wanneer bepaalde items niet genoemd worden. Draag onderwerpen aan, suggesties voor oplossingen, wanneer de deelnemer er zelf niet uitkomt.
- Formuleer de teksten zodanig dat ze makkelijk en aantrekkelijk te lezen zijn, uitvoerbaar zijn en dat ze geen tegenstrijdigheden bevatten.
- Kies voor die onderwerpen op de Hulpkaart die rechtstreeks te maken hebben met het doel dat de deelnemer met de kaart voor ogen heeft. De kaart is meestal voor omstanders, maar sommige deelnemers willen er zelf ook op terug kunnen vallen.

Toelichting op de verschillende stappen:

Stap 1) Eerste kennismaking en uitleg van de Hulpkaart

De interesse in het maken van een Hulpkaart kan van verschillende hoeken komen, door een presentatie in een groep, via begeleiders, of vanuit een persoonlijk netwerk van de deelnemer zelf. Kies voor een persoonlijke kennismaking om het plan te kunnen introduceren (voorbereiding stap b) en om het vertrouwen op te bouwen. Hiervoor zou je een voorbeeld kunnen schetsen uit je eigen ervaringen. Bespreek kort het doel van dit gesprek:

- Waarvoor is de Hulpkaart bedoeld en wat kan er globaal in gezet worden
- Verwachtingen van de deelnemer over een Hulpkaart; wat zou hij/zij daarmee willen?
- Uitleg van het proces, hoe dit tot stand komt
- Uitleg van je rol als Hulpkaartondersteuner

Houdt het hierbij voor de eerste kennismaking. Een bezoek van maximaal een uur is meestal voldoende. Indien mogelijk en gewenst kan de vragenlijst mee worden gegeven of opgestuurd, zodat de deelnemer zich kan voorbereiden. Laat de deelnemer ook nadenken en overleggen wie hij/zij wil betrekken in dit plan.

Stap 2) Invullen van de vragenlijst

Neem hiervoor de tijd, maar kijk naar de individuele spanningsboog van de deelnemer. Wanneer het teveel is voor één afspraak (richtlijn van ca. 1 uur maximaal), rondt het dan af en maak een vervolgspraak. Als vragen nog niet beantwoord kunnen worden, sla deze dan over. De half ingevulde vragenlijst geef je weer mee met de deelnemer om over na te denken. Een kopie maken en bewaren voor het geval van vergeten of kwijtraken is wijs. Maak zoveel extra afspraken als nodig is, maar rek het proces niet al te lang op, om de betrokkenheid bij het doel actief te houden. Ook als een aantal vragen (nog) niet beantwoord is, kan een Hulpkaart nuttig zijn. Wellicht komt er later uitbreiding.

Stap 3) Verwerken uitkomst vragenlijst naar concept Hulpkaart

De ondersteuner zet de resultaten van de vragenlijst om in het sjabloon van de Hulpkaart. Gebruik zoveel als mogelijk de woorden van de deelnemer zodat die zich herkent in zijn eigen kaart. Maar zorg er vooral voor dat de tekst begrijpelijk en uitvoerbaar is voor buitenstaanders. Alleen dan kan de kaart zijn nut hebben. Markeer waar onderwerpen nog niet ingevuld zijn. Geef onderwerpen die wel besproken zijn, maar niet relevant, aan als niet van toepassing (NVT). Stuur de vragenlijst op naar de deelnemer met het verzoek te bekijken of de persoon zich erin herkent, voor de volgende afspraak. Als voldoende informatie bekend is, kun je ook een concept Hulpkaart opsturen. Eventueel hulp van netwerk/vertrouwenspersoon betrekken.

Stap 4) Bespreken concept Hulpkaart met deelnemer (en netwerk) voor aanpassingen

De tweede afspraak met de deelnemer en eventueel één of twee personen uit zijn netwerk (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of wettelijk vertegenwoordiger) gebruik je om het gelezen concept door te nemen. Waar nodig wordt dit aangepast of aangevuld. Houd in dit gesprek het eigenaarschap van de deelnemer goed in de gaten. Bespreek ook welke informatie met wie gedeeld wordt. Indien nodig tekent de deelnemer (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) hiervoor een machtiging, als ook voor registratie.

Stap 5) Verwerken aanpassingen in concept Hulpkaart

Rond het concept van de Hulpkaart af aan de hand van de uitkomsten van het gesprek. Stuur het concept naar de deelnemer en maak afspraken hoe en wanneer de handtekeningen van de betrokkenen worden verzameld.

Stap 6) Verzamelen van handtekeningen voor de Hulpkaart door de deelnemer (en netwerk)

De deelnemer bespreekt zijn wensen met diegenen die een rol krijgen toebedeeld op de kaart. Kunnen zij zich vinden in de gemaakte afspraken? Zijn zij bereid ze na te komen? Hierbij kan worden aangegeven dat de kaart jaarlijks (1 tot 1,5 jaar) wordt geactualiseerd. Dan kan iemand weer nieuwe afspraken maken. Iedereen met een taak die op de kaart staat, tekent voor zijn/haar deelname. Als een betrokkene nog een wijziging doorgevoerd wil zien, wordt dat genoteerd en in de volgende stap verwerkt.

Er zijn deelnemers die deze stap niet zelfstandig kunnen uitvoeren. In dat geval kan hij/zij zich bij laten staan door een naaste, vertrouwenspersoon of de wettelijk vertegenwoordiger. Eventueel kun je ook als ondersteuner hierin een rol vervullen, maar dit heeft niet de voorkeur.

Stap 7) Verwerken eventuele aanpassingen, controle laatste concept Hulpkaart door deelnemer

Wanneer er eventuele aanpassingen verwerkt zijn, kan de kaart nog eenmaal naar de deelnemer gestuurd worden (of afgegeven) ter controle. Spreek een dag af, waarop deze weer ingeleverd wordt.

Stap 8) Vervaardigen van de definitieve versie Hulpkaart

Maak een definitieve versie met het gegeven sjabloon. Zorg voor het aantal kopieën voor betrokken netwerk zoals de deelnemer dat aangeeft. Spreek een datum af met deelnemer en netwerk voor de overhandiging.

Stap 9) Officieel moment van ondertekening, registratie en ontvangst Hulpkaart

Bij de laatste afspraak tekenen betrokken personen de Hulpkaart. Met deze versie is de deelnemer de kaarthouder. De kopieën worden ondertekend door de deelnemer en overhandigd aan het netwerk, wanneer dit zo afgesproken is. Wanneer zij niet aanwezig kunnen zijn, zorgt de consulent dat deze kopieën aan hen worden opgestuurd. De ondersteuner draagt er zorg voor dat de definitieve Hulpkaart worden geregistreerd en opgeslagen conform de eisen die daaraan zijn gesteld.

Stap 10) Jaarlijkse evaluatie en actualisatie

Wanneer zich wijzigingen in de omstandigheden van de kaarthouder voordoen, kan hij/zij contact opnemen met de ondersteuner om wijzigingen door te geven. In ieder geval neemt de ondersteuner jaarlijks contact op met de kaarthouder om te vragen of er nog wijzigingen zijn en of de kaart gebruikt is. Het is van belang dat de kaart actueel en betrouwbaar blijft. Na 1,5 jaar niet geactualiseerd te zijn, vervalt de geldigheid van de kaart. Dus ook wanneer er geen wijzigingen zijn en de kaart nog voldoet, dient dit vastgelegd te worden.