

## Concept Jeugdgezondheidszorg als de oren en ogen van de stad



### EERSTE HULP BIJ SIGNALLEN

#### VIJF STAPPEN NAAR EEN SIGNAAL

Alles begint met de medewerker die ziet iets (stap 1). En dan?

1. Iets valt op. **Zie de bijlagen met vragen en aandachtspunten.**
2. Is het echt zo? Incident? Toeval? Of patroon? Trend?
3. Zien je collega's 'het' ook?
4. Beslissen of je het signaal verder wilt onderzoeken. Zo ja, dan volgt stap 5.
5. Inhoudelijk verduidelijken van het signaal. Onder andere, waar toepasselijk en zinvol, door middel van
  - a. Verder onderzoeken / informatie verzamelen. Bepalen wie dat gaat doen. Dat kan de signaleerder zijn; hoeft niet.
  - b. Andere disciplines/netwerkpartners bij het vraagstuk betrekken.
  - c. Afweging maken op punten als: past het bij beleidsprioriteiten van je organisatie, bij de nota Volksgezondheid en/of het collegeprogramma van de gemeente waar het signaal zich voordoet?
  - d. Kosten en batenafwegingNog steeds een relevant signaal? Wil je er inderdaad mee verder? Zo ja, dan stap 6.
6. Waar breng je het naar toe. Afstemmen route – wat wordt de volgende stap

#### **Toelichting:**

De ervaring leert tot nu toe dat medewerkers stappen 1 tot en met 3 meestal goed kunnen doorlopen op basis van eigen deskundigheid en gezond verstand. Bij stap 4 en 5 kan het onduidelijk worden, in de zin van allerlei vragen en overwegingen. Hoe besluit je wat je gaat doen?

#### **Advies bij stap 4**

- Als het signaal past bij een regulier overleg: breng het daar in voor verdere bespreking.
- Geen regulier overleg toepasselijk: organiseer zelf een incidentele bijeenkomst met voor je signaal relevante partijen. Natuurlijk hoeft je niet alles alleen te doen. Werk zoveel mogelijk samen met een collega, overleg met je leidinggevende, of zoek een beleidsmedewerker op.

#### **Eigenaarschap:**

De zorg dat je voor altijd "eigenaar" van het signaal bent kan mensen weerhouden om actief te signaleren. Die zorg nemen we serieus.

Collega's zouden hier het beste met hun eigen leidinggevende afspraken over kunnen maken. Van de leidinggevende vraagt dit bereidheid tot overleg en bereidheid om een coachende rol op te pakken, zodat de medewerker zich uitgenodigd voelt dit soort onderwerpen te bespreken, en gefaciliteerd wordt om in de rol van signaleerder te groeien. Beleidsmedewerkers denken graag mee en kunnen ondersteunen. Zeker vanaf stap 5.

===== X X =====

#### **BIJLAGEN:**

- **1. Menukaart met helpende/verduidelijkende vragen en aandachtspunten**
- **2. RIVM model**
- **3. Context/uitgangspunten**

#### **Bijlage 1 – Menukaart**

##### **Helpende vragen en aandachtspunten vanuit Volksgezondheid Utrecht**

Signalen kunnen inhoudelijk zo van elkaar verschillen, dat per keer maatwerk nodig is. Een signaal kan om ontwikkeling of trend zijn, maar een signaal kan ook iets positiefs zijn – kracht, kans, succes. Onderstaande vragen en aandachtspunten kwamen steeds terug in gesprekken met collega's van Volksgezondheid over "signaleren en dan...". Ze zijn niet bedoeld om altijd allemaal in alle gevallen te gebruiken of te beantwoorden. Zie het als een menukaart, waaruit iedereen de voor het eigen signaal zinvolle vragen en aandachtspunten uit kan kiezen.

#### **Vragen en aandachtspunten**

- Wat is het signaal precies en wat is het niet.
- Is het iets nieuws/onbekends.
- Van wie komt het signaal. Burger, professional, media. Neem onderbuik gevoelens van professionals serieus.
- Betreft het een kwalitatief of een kwantitatief signaal? Hoe feitelijk is het signaal.
- Wie heeft er last van? Wie heeft er baat bij?
- Is het een individueel of een groepsprobleem.
- Hoe ervaart de groep die met het signaal te maken heeft zelf het probleem?
- Herkennen anderen het signaal; toets je eigen indruk bij collega's, ketenpartners, wijkpartners enz. Hoe duiden zij je signaal.
- Hoe vaak moet je het signaal zien voordat je het als opvallend, erg of bijzonder beschouwt? (Bijvoorbeeld mensenhandel: 1 incident is al teveel, direct aanpakken; ongezond picknicken in het park? Bespreekpunt).
- Wat is de impact van het signaal, hoe urgent en/of erg is het, hoe beïnvloedbaar is het en wat is de kosten-baten afweging. (Zie bijlage 2 voor het RIVM model dat je als hulpmiddel kan gebruiken).
- Welke rol heeft de gemeente of Volksgezondheid t.a.v. het signaal? Heb je hier als gemeente/VG een verantwoordelijkheid in of ligt deze bij iets of iemand anders, bijvoorbeeld de burger, zorginstanties, particuliere woningverhuurders, artsen, politie, belastingdienst, de rijksoverheid enz. enz. enz.
- 'Moet' Volksgezondheid iets met dit signaal of hoort het signaal thuis bij andere mensen/organisaties/afdelingen. Bij een signaal waar VG iets mee 'moet' is het behalen van gezondheidswinst relevant.
- Hoe weeg je de politieke relevantie. Past het bij het coalitieakkoord (collegeprogramma) en/of de nota VG? Opmerking: als je dit te strikt opvat krijg je een beperkte blik. De manier waarop een college wil werken telt mee, en bovendien heb je als VG je eigen deskundigheid en professionaliteit.
- Als er al iets loopt rondom een signaal: hoe effectief is de aanpak, is er aanvulling nodig.
- Wat gebeurt er als je niets doet?
- Bepaal of je iets wilt met het signaal.
- Zo ja, welk proces of welke procedure zou je kunnen bewandelen? Wie heb je daarbij nodig?

#### **Bijlage 2 – RIVM model: Omschrijven van signalen**

Bij de weging van een signaal kan je gebruik maken van het onderstaand RIVM model

Omvang problematiek	Ernst problematiek	Interventie: mogelijkheden of noodzaak	Kosten en baten
Hoeveel mensen kunnen mogelijk gevolgen van dit probleem ondervinden?	Om welk probleem gaat het, wat is bekend over de effecten?	Noodzaken wetten of voorschriften tot interventie?	Wat zijn de kosten bij ongewijzigd beleid?
Hoeveel mensen hebben er daadwerkelijk mee te maken?	Wat zijn de (gezondheids)effecten die cliënten zelf aangeven?	Is interventie mogelijk? (denk aan interventie op klantniveau, bij veroorzaker probleem enz)	Is bekend hoeveel men over heeft voor maatregelen?
Kan dit aantal in de toekomst veranderen?	Bij wie (doelgroep) treedt dit probleem op?	Welke instanties zijn verantwoordelijk voor interventie maatregelen? Welke worden bepleit?	Wat kosten maatregelen om het probleem te vermijden of te beperken?
Hoe verhoudt dit risico zich tot het risico dat de rest van de bevolking loopt?	Wanneer treden de (gezondheids)effecten op (periodiek, incidenteel, permanent)?	Hoe effectief zijn de voorgestelde interventie maatregelen in theorie ten aanzien van het terugdringen van de problematiek?	Hoe verhoudt zich dit tot andere vormen van gezondheidswinst?
Hoe zeker is het verband tussen het probleem en mogelijke effecten op de gezondheid, veiligheid en leefbaarheid?		Hoe effectief zijn ze in de praktijk, op wat voor termijn zijn er resultaten te verwachten?	Hebben de maatregelen ongewenste gevolgen op andere beleidsterreinen?
		Is er maatschappelijke of politieke druk of is die te verwachten?	Hebben de maatregelen ongewenste gevolgen op andere beleidsterreinen?

### Bijlage 3 – Context/uitgangspunten

- **Deskundigheid als medewerker.** Medewerkers zijn deskundig op hun eigen terrein en weten welke collega's in de directe werkomgeving bezig zijn met min of meer hetzelfde. Zij kunnen het netwerk rond een signaal inzetten om een signaal te verduidelijken.
- **Werkcultuur.** De organisatie bevordert dat medewerkers hun eigen ogen en oren functie bewust inzetten. Leidinggevenden coachen en faciliteren hun medewerkers hierin. Dat geldt ook voor collega's onderling. Om signalering beter in te bedden in een ieders werkwijze, zijn onderstaande punten behulpzaam:
  - a. Signalering inbedden in individuele resultaatafspraken en in teamplannen als een jaarplan/werkplan
  - b. Oren en ogen van de stad-functie als vast punt op de agenda van het teamoverleg. Wat zag je? Wat viel op? Hoe kun je dat duiden?
  - c. Alertheid op opschalen en afschalen – als iets succesvol verloopt is dat een positief signaal, en dan zou je een bepaalde kwestie als gemeente los kunnen laten. Wees zo wie zo alert op de rol van de overheid. Trek niet een te grote jas aan en laat het initiatief waar mogelijk bij de burger/samenleving.
  - d. Rol managers – scheppen van een klimaat waarin signalering aandacht heeft, belangstelling tonen, medewerkers faciliteren de oren en ogen functie krachtiger op te pakken. Zie volgende punt:
- **Vergeet de leidinggevende niet.** Iedere medewerker kan overleggen met haar eigen leidinggevende en in dialoog komen tot afspraken, besluiten enz. De leidinggevende heeft ook meer overzicht van het (krachten)veld waar je organisatie als geheel zich in beweegt en van de thema's waar je organisatie actief in is.
- **Het gaat om maatwerk.** Kies dat wat nut heeft.

Ingrid van Amelsfort / Evy Hochheimer  
September 2014