



www.dop-wvl.be

zorg

zorg is graag onzichtbaar
verstopt zich liever in de soep
of pruttelt in de saus
ze zingt haar lied in moor of koffiezet

zij schikt zo schoon een kussen
en zit zo graag naast t' bed
tot in de zachtste vingertoppen
zalft zij de wonde
terwijl ze glimlacht in een schaar
knipt zij de nagels kort
en kamt de vragen weg

zij kent het huis van kop tot teen
en zolders kent zij als geen ander
van de bestofte viool
verloren in een hoek
raakt zij precies die snaar
die klaar is om geraakt te worden

schroomvol en op kousenvoeten

daalt zij soms treden af

naar kelders onder kelders

waar ze in eindeloze dieptes

de eeuwigheid van zielen ziet

de hemel is er helder

de trap kraakt niet

bd

Inhoud

1. PROJECTSTRUCTUUR EN ORGANISATIE	5
2. KENNISMAKING TUSSEN DE DIENSTEN GEZINSZORG EN DE DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN	6
ACTIE 1: TOELICHTING VAN DE VISIE, METHODIEK EN HET PROCES VAN D.O.P. AAN HET BEGELEIDEND KADER VAN DE DIENSTEN GEZINSZORG EN OMGEKEERD.....	7
ACTIE 2: TOEKOMSTIGE VERZORGENDEN IN DE OPLEIDING POLYVALENT VERZORGDE/ZORGKUNDIGE LATEN KENNISMAKEN MET DE D.O.P	8
ACTIE 3 : STAGES OP DE WERKVLOER, INLEEFMOMENTEN	8
ACTIE 4 : FOCUSGROEP 1 MET AANTAL PERSONEELSLEDEN VAN BEGELEIDEND KADER DIENSTEN GEZINSZORG EN AANTAL MEDEWERKERS D.O.P.	9
3. FACILITEREN EN BEVORDEREN VAN DE SAMENWERKING DE DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN EN DE DIENSTEN GEZINSZORG	9
ACTIE 1: HET ORGANISEREN VAN CONTACTPUNTEN D.O.P BINNEN DE REGIONALE KANTOREN VAN DE DIENSTEN GEZINSZORG.....	9
ACTIE2: MULTIDISCIPLINAIR OVERLEG ROND CONCRETE CLIËNTSITUATIES; HIERVOOR WORDT EVENEENS BEROEP GEDAAN OP HET BESTAANDE CLIËNTOVERLEG (GDT) VAN DE SEL'S.....	10
ACTIE 3: VERDIEPINGS-EN EVALUATIEMOMENTEN N.A.V. CONCRETE SAMENWERKINGSERVARINGEN ROND CONCRETE CLIËNTSITUATIES VANUIT GEZINSZORG EN D.O.P	10
4. DE INTERNE DESKUNDIGHEID M.B.T. MENSEN MET EEN (VERMOEDEN VAN) BEPERKING BEVORDEREN BINNEN DE DIENST GEZINSZORG	21
5. REALISATIE VAN EEN OUTREACHNETWERK	21
SAMENBUNDELEN EN BESCHIKBAAR STELLEN VAN EXPERTISENETWERK M.B.T. GEZINSZORG EN GEZINSONDERSTEUNING AAN MENSEN MET EEN BEPERKING (EN HUN CONTEXT).	21
6. AANZET TOT EEN GEDRAGEN VISIE-ONTWIKKELING OVER GEZINSZORG VOOR PERSONEN MET EEN BEPERKING EN HUN NETWERK.....	22
ACTIE 1 : AAN HET EIND VAN HET PROJECT (TIMING MEI-JUNI 2014) WORDT EEN 'KICK OFF-DAG' GEORGANISEERD VOOR GEBRUIKERS, MEDEWERKERS DIENSTEN GEZINSZORG (BEGELEIDEND KADER, VERZORGENDEN, DIRECTIES) EN VOOR MEDEWERKERS EN VERTEGENWOORDIGERS UIT ALGEMENE VERGADERING VAN D.O.P. WVL.	22
ACTIE 2: HET VERZAMELEN EN TOELICHTEN VAN GOEDE PRAKTIJKVOORBEELDEN, KNELPUNTEN EN VERBETERVORSTELLEN UIT DE SAMENWERKING GEZINSZORG-D.O.P – VAPH-DIENSTEN	23
ACTIE 3: HET VERZAMELEN VAN DE KNELPUNTEN OVER HET BREDER TOEGANKELIJK MAKEN VAN DE GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING (VANUIT GEFORMULEERDE KNELPUNTEN/VOORSTELLEN VAN DE FOCUSGROEPEN) HET FORMULEREN VAN BELEIDSAANBEVELINGEN OM HET INCLUSIEF ZORGBELEID IN HET KADER VAN 'PERSPECTIEF 2020' T.A.V. DE RUIME DOELGROEP BETER TE FACILITEREN.	36
1. VERBETERVORSTELLEN NAAR DE OVERHEID VANUIT DE DIENSTEN GEZINSZORG	38
2. VERBETERVORSTELLEN NAAR DE OVERHEID VANUIT DE DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN.....	39
7. ACTIEPLAN TOEKOMST DIENSTEN GEZINSZORG - D.O.P.....	40
7.1. SAMENWERKINGSFICHE	40
7.2. BELEIDSBEÏNVLOEDING	40
7.3. DIGITAAL PLATFORM	40
8. BIJLAGES.....	41

1. Projectstructuur en organisatie

Binnen D.O.P. West-Vlaanderen werden alle erkende diensten voor Gezinszorg en Aanvullende thuiszorg actief, in West-Vlaanderen uitgenodigd om te participeren aan het project.

Uiteindelijk zijn vier diensten voor Gezinszorg en Aanvullende thuiszorg bereid om mee in dit project te stappen :

- Thuishulp Bond Moyson vzw, President Kennedypark 2, 8500 Kortrijk
- Thuiszorg Thuiszorg Solidariteit vh Gezin vzw, Tentoonstellingslaan 76, 9000 Gent
- Familiezorg West-Vlaanderen vzw, Biskajerplein 3, 8000 Brugge
- Familiehulp West-Vlaanderen vzw, Henri Horriestraat 35, 8800 Roeselare

De andere diensten die niet participeren vragen wel om op de hoogte gehouden te worden van de projectresultaten en zijn wel bereid tot verdere samenwerking met D.O.P. West-Vlaanderen. Zij werden aan het einde van het project uitgenodigd naar de Kick Off Gezinszorg-D.O.P. die de resultaten van het project bundelde.

Er werd een **stuurgroep** voor het project samengesteld met een vertegenwoordiger uit elke dienst voor Gezinszorg en aanvullende thuiszorg: één vertegenwoordiger van de gebruikers, twee vertegenwoordigers van de VAPH-diensten en de directeur van de dienst D.O.P. West-Vlaanderen. Deze laatste werd aangesteld als voorzitter van de stuurgroep. De verslagen werden tevens gemaakt door een personeelslid van D.O.P. West-Vlaanderen.

Binnen de stuurgroep werden volgende afspraken gemaakt :

- Elke dienst voor Gezinszorg en aanvullende thuiszorg ontvangt de projectsubsidies op basis van het aandeel dat deze dienst heeft in het urencontingent Gezinszorg .
- Elke dienst voor Gezinszorg en aanvullende thuiszorg engageert zich ertoe om samen met de D.O.P. West-Vlaanderen o.b.v. de doelstellingen geformuleerd in de gemeenschappelijke projectaanvraag, een gemeenschappelijk actieplan uit te werken. De stuurgroep kan hiertoe indien noodzakelijk sub-werkgroepen opstarten.
- Daarnaast geeft elke dienst voor Gezinszorg en aanvullende thuiszorg een overzicht van de eigen individuele acties in het kader van het projectplan (incl. begroting), rekening houdend met de uitgangspunten die door de VVDG geformuleerd werden en rekening houdend met de vraag van de dienst D.O.P. West-Vlaanderen om voldoende linken te leggen met VAPH expertise en –diensten.

- 10% van de projectmiddelen worden gereserveerd voor het penhouderschap dat door de dienst D.O.P. West-Vlaanderen wordt opgenomen. Hiertoe worden 2 medewerkers van D.O.P. WVL een halve dag per week vrij gesteld gedurende acht maand om een aantal van de geplande acties mee te helpen realiseren.
- 3000 € wordt gereserveerd om een kick-off moment te kunnen organiseren.

De stuurgroep kwam samen op volgende data, op het secretariaat van D.O.P. West-Vlaanderen:

Datum	Omschrijving
12/02/2013	stuurgroep GZ-D.O.P.
6/06/2013	Stuurgroep GZ-D.O.P.
15/10/2013	Stuurgroep DGZ Tillegem
29/01/2014	Stuurgroep DGZ-D.O.P.
13/02/2014	Focusgroep Kick-Off/met leden van stuurgroep DGZ-D.O.P.
11/06/2014	Stuurgroep DGZ-D.O.P.

2. Kennismaking tussen de Diensten Gezinszorg en de Dienst Ondersteuningsplan

Wederzijdse kennismaking dient er op gericht te zijn om te komen tot een (betere) samenwerking tussen de diensten gezinszorg en D.O.P., zodat cliënten met een beperking (en hun netwerk) beter in staat gesteld worden om 'zo gewoon mogelijk' thuis te blijven wonen, met ondersteuning op hun maat.

Tevens dienen deze kennismakings- en bekendmakingsacties er op gericht te zijn dat de gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor personen met een beperking breder toegankelijk gemaakt wordt. Tenslotte is het ook belangrijk dat dank zij deze wederzijdse kennismaking samengewerkt wordt om te komen tot een krachtgericht persoonlijk ondersteuningsplan voor cliënten, waarin diensten voor gezinszorg een cruciale rol kunnen spelen.

Opdat er effectief een optimale doorstroming vanuit de D.O.P op gang komt en ook het begeleidend kader van de diensten Gezinszorg gericht kunnen verwijzen naar de D.O.P, dient er geïnvesteerd te worden in wederzijdse kennismakingsmomenten. Hiertoe zullen volgende acties worden uitgewerkt.

Actie 1: Toelichting van de visie, methodiek en het proces van D.O.P. aan het begeleidend kader van de diensten Gezinszorg en omgekeerd.

Bij aanvang van het project was het vrij duidelijk dat een goeie bekendmaking en uitwisseling tussen de verschillende diensten de basis vormt voor de verdere samenwerking en verdere ontsluiting van gezinszorg naar personen met een beperking.

Aan de hand van powerpoints, casuïstiek en concrete ervaringen werd dit binnen een doorgaans gemengde groep van verzorgenden en regioverantwoordelijken gebracht door de twee projectmedewerkers van D.O.P. West-Vlaanderen.

Bij deze bekendmakingen bestonden de groepen variërend van 20 tot een 300-tal aanwezigen. Dit geeft aan dat deze bekendmakingsacties een vrij groot bereik kenden in de provincie West-Vlaanderen. Aanvankelijk waren de bekendmakingen er sterk op gericht om voornamelijk de visie, doelstellingen en methodiek van de D.O.P. toe te lichten, gezien dit ook een nieuwe dienst is. Naderhand evolueerde dit naar wederzijdse uitwisselingsmomenten, waarbij de klemtoon lag op het verbeteren van de samenwerking ten voordele van gemeenschappelijke cliënten in begeleiding.

Datum	Plaats	Omschrijving
19/10/2012	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiehulp
5/12/2012	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (Brugge-Oostende)
11/12/2012	Oostende	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin
31/01/2013	Brugge/Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (aan de verzorgenden)
4/2/2013	Brugge/Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (aan de verzorgenden)
12/03/2013	Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Thuiszorg
15/03/2013	Brugge	Toelichting van de visie werking van Familiezorg aan D.O.P.
19/03/2013	Assebroek	Toelichting van de visie en werking van D.O.P. aan Familiezorg
26/03/2013	Blankenberge	Toelichting van de visie en werking van D.O.P. - DGZ
18/04/2013	Oostende	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
25/04/2013	Torhout	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
25/04/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Thuiszorg
17/05/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiehulp
11/06/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Thuiszorg
13/06/2013	Tielt	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
5/07/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Thuiszorg
9/09/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
16/09/2013	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
3/10/2013	Brugge/Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (ook met vroedvrouwen)
11/10/2013	Lendelede	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Thuiszorg

24/10/2013	Diksmuide	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
14/11/2013	Brugge/Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (ook met vroedvrouwen)
13/01/2014	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (aan verzorgenden in opleiding)
23/01/2014	Harelbeke	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
6/02/2014	Assebroek	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
13/02/2014	Ieper	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - Familiezorg
14/02/2014	Kortrijk	Toelichting van de visie en werking D.O.P. – Thuiszorg Solidariteit vh Gezin (aan de verzorgenden in opleiding)
9/05/2014	Brugge	Toelichting van de visie en werking D.O.P. - DGZ

Actie 2: Toekomstige verzorgenden in de opleiding polyvalent verzorgende/zorgkundige laten kennismaken met de D.O.P

Niet alleen de huidige verzorgenden en regioverantwoordelijken maakten kennis met onze werking, ook grote groepen van verzorgenden in opleiding, binnen de verschillende diensten gezinszorg, kregen een kennismaking met de werking van D.O.P.

Binnen hun opleiding werd voldoende ruimte voorzien om het grote kader van de zorgvernieuwing (cf .perspectief 2020) te schetsen, met daarin de duidelijke opdracht van de Diensten Ondersteuningsplan. Er werd een powerpoint op maat ontwikkeld, waarin visie, doel en werking van de D.O.P beschreven wordt.

Datum	Plaats	Omschrijving
17/04/2013	Oostende	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuishulp
26/09/2013	Brugge	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuishulp
10/10/2013	Izegem	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Familiezorg
7/11/2013	Kortrijk	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuishulp
28/11/2013	Oostende	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuishulp
13/01/2014	Brugge	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuiszorg
14/02/2014	Kortrijk	Toekomstige verzorgenden in opleiding - Thuiszorg

Actie 3 : Stages op de werkvloer, inleefmomenten

D.O.P.-medewerkers lopen stage bij sectorverantwoordelijken van de Dienst Gezinszorg; sectorverantwoordelijken maken een aantal D.O.P.-sessies mee op contactpunten.

Er zijn geen stages geweest vanuit beide diensten. Dit paste niet binnen het tijdsbestek en beschikbaarheid van het project.

Actie 4 : Focusgroep 1 met aantal personeelsleden van begeleidend kader Diensten Gezinszorg en aantal medewerkers D.O.P.

Doelstelling om tussentijdse uitwisseling en evaluatie van de samenwerking D.O.P – Gezinszorg mogelijk te maken. Deze actie viel grotendeels samen met de actie beschreven onder hoofdstuk 2.3 Focusgroepen met cliënten/verzorgden diensten gezinszorg en medewerkers D.O.P. (pag. 10 e.v.).

3. Faciliteren en bevorderen van de samenwerking Dienst Ondersteuningsplan en Diensten Gezinszorg

Actie 1: Het organiseren van contactpunten D.O.P binnen de regionale kantoren van de Diensten Gezinszorg.

In de loop van het project zijn binnen de diensten gezinszorg, verspreid over gans de provincie West-Vlaanderen, **27 contactpunten** georganiseerd.

“De cliënt klopt aan bij een (eerstelijns)dienst. De dienst doet beroep op een medewerker van de Dienst Ondersteuningsplan die na afspraak de cliënt ontmoet op deze dienst of op een door de cliënt gekozen plaats (kan ook een huisbezoek zijn).

Het gaat hierbij om een locatie, die voor beide partijen haalbaar is, waar de medewerker van de Dienst Ondersteuningsplan de cliënt effectief kan ontvangen. Het contact met begeleidingsfunctie stelt zijn accommodatie ter beschikking van de medewerker D.O.P.. Een contactpunt met begeleidingsfunctie moet naast fysiek toegankelijk ook digitaal en telefonisch bereikbaar zijn.”¹

In de eerste plaats is het, vanuit de visie en filosofie van de dienst, logisch om letterlijk en figuurlijk aanknopingspunten te vinden met deze laagdrempelige, intersectorale locaties waar burgers met een (vermoeden van) beperking komen aankloppen. Dat zijn bij uitstek de ‘vindplaatsen’ waar cliënten met een vraag naar ondersteuning terecht komen. Tevens zorgen deze contactpunten binnen de verschillende provinciale locaties van deze diensten voor Gezinszorg er ook voor dat er een vlotte manier van samenwerken kan groeien tussen de medewerkers van D.O.P. enerzijds en de medewerkers van Diensten gezinszorg anderzijds. Het project Gezinszorg-D.O.P. zorgde voor een sterke stimulans tot het verder uitbouwen van

¹ Definitie Contactpunt met begeleidingsfunctie, visietekst Contactpunten D.O.P West-Vlaanderen.

deze talrijke contactplaatsen. Dit kwam zeker ten goede aan een intensieve en doorgedreven, wederzijdse samenwerking m.b.t personen met een (vermoeden van) beperking.

Actie2: Multidisciplinair overleg rond concrete cliëntsituaties; hiervoor wordt eveneens beroep gedaan op het bestaande cliëntoverleg (GDT) van de SEL's.

Deze actie werd niet uitgevoerd, gezien dit volledig opgenomen werd binnen de bestaande overlegstructuren van de SEL's (Samenwerkingsinitiatieven Eerste Lijns zorg) en het Cliëntoverleg van de Provincie West-Vlaanderen. Zowel vanuit D.O.P. als de diensten Gezinszorg wordt op heel regelmatige basis beroep gedaan op deze vormen van cliëntgericht en multi-disciplinair overleg.

Actie 3: Verdiepings-en evaluatiemomenten n.a.v. concrete samenwerkingservaringen rond concrete cliëntsituaties vanuit Gezinszorg en D.O.P

In de loop van het project werden in het totaal ...focusgroepen georganiseerd. Eén focusgroep, met de dienst Thuiszorg Solidariteit vh Gezin, kon niet doorgaan door overmacht.

1. Voorbereiding focusgroepen met cliënten/verzorgden diensten gezinszorg en medewerkers D.O.P.

Deze voorbereiding gebeurde in samenwerking met LUS vzw, de mentorvzw van de D.O.P.'s. Zij bereiden samen met de 2 projectmedewerkers en de directeur van D.O.P. WVL deze focusgroepen voor volgens de hieronder beschreven methodiek en inhoud:

De bedoeling van deze focusgroepen is het verzamelen van informatie : verhalen, ervaringen, good practices en knelpunten m.b.t. het centrale thema 'Samenwerking tussen de diensten Gezinszorg en D.O.P.'.

Doordat er vaak zeer veel informatie gegeven wordt op korte tijd werden deze focusgroepen vastgelegd op geluidsband, om nadien deze informatie te kunnen verwerken. Toch mag dit het gesprek niet afremmen en moeten mensen zich vrij voelen om hun verhaal te brengen.

De schriftelijke en geanonimiseerde neerslag van de verschillende focusgroepen werd toegevoegd in bijlage 1; pag. 42 – 56.

De focusgroepen werden volgens een vast stramien vastgelegd en gecoacht, waarbij de belangrijkste stappen de volgende zijn:

- **Situering:** schetsen van de focusgroep in de totaliteit van het project/proces: wat is er al allemaal gebeurd, wat staat er nog op stapel, waarom worden deze focusgroepen gehouden, wat is de bedoeling van de kick-off, ...
- **Kennismaking:** er wordt begonnen met een kennismakingsrondje. Hierbij werd naast de loutere vraag naar naam, functie, organisatie een aantal mogelijke openingsvragen vooropgesteld, die de toon kunnen zetten voor het verdere gesprek; en die meteen ook al wat input geven over wat voor een bepaalde deelnemer belangrijk is. Hierbij een opsomming van een aantal suggesties van vragen waarmee de focusgroepen geopend werden:
 - ✓ Kan je een klein voorbeeld geven van een situatie/gebeurtenis/moment als gebruiker of als verzorgende/netwerklid/D.O.P.-medewerker, waarbij je de meerwaarde ervaren hebt van een dienst gezinszorg?

- ✓ Kan jij een meerwaarde/voordeel aangeven van de samenwerking tussen enerzijds diensten gezinszorg en anderzijds D.O.P./ambulante diensten VAPH?
- ✓ Wanneer ga je het gevoel hebben dat dit overleg succesvol geweest is? Wat verwacht je?
- **Introductie van het centrale thema:** de focusgroepen werden opgebouwd rond het thema 'kwaliteit van leven', een thema dat voor iedereen belangrijk is, gelijk vanuit welke positie je deelneemt aan de focusgroep. De kernvraag die gesteld werd was: OP WELKE MANIER KAN ONDERSTEUNING VANUIT EEN DIENST GEZINSZORG BIJDAGEN AAN EEN GOEDE KWALITEIT VAN LEVEN VOOR EEN PERSOON MET EEN BEPERKING (EN ZIJN CONTEXT)? IS HIER IETS IN VERANDERD SINDE DE KOMST VAN D.O.P.?
- **Het gesprek:** Omdat het belangrijk is om de verschillende perspectieven van de deelnemers te kennen, is het zinvol om het gesprek op te splitsen en één na één een bepaald perspectief centraal te stellen.

Afhankelijk van de deelnemers kunnen volgende perspectieven besproken worden (in focusgroepen waar bv niemand is vanuit VAPH-sector, hoeft dit perspectief niet aan bod te komen): de cliënt en zijn direct netwerk; de verzorgende; de D.O.P.-medewerker; de regioverantwoordelijke diensten gezinszorg.

Elk perspectief komt aan bod, waarbij de vraag is aan de deelnemers om elke keer de vragen te beantwoorden vanuit dat specifieke perspectief :

✓ Cliënten met een beperking/hun direct netwerk

Enkele richtvragen :

- Hoe kijken zij naar het aanbod van gezinszorg in het zoeken naar een zo goed mogelijke levenskwaliteit? Wat loopt er goed, wat zou er beter kunnen?
- Is hier door D.O.P. iets in veranderd? Wat?
- Waar leggen zij de klemtoon op? Wat zijn hun vragen, ...?
- Hoe ervaren zij de ondersteuning vanuit D.O.P.?
- Hoe verloopt de 'match' tussen hun vragen en het aanbod dat een dienst gezinszorg kan doen?
- Zijn er door D.O.P. dingen mogelijk die vroeger niet konden/lukten/...?
- Hoe verloopt de verdere opvolging eens D.O.P. gestopt is? zien jullie hier een opdracht voor de diensten gezinszorg?

...

Cliënten en familieleden kunnen uiteraard vanuit zichzelf spreken, maar aan de andere deelnemers kan ook telkens gevraagd worden om even het perspectief van de cliënt in te nemen (vermoedelijk kunnen verzorgenden dit wel op basis van hun ervaringen, ...). Dit vraag je elke keer : enkele mensen geven hun mening vanuit hun eigen perspectief, de anderen worden gevraagd even de 'bril' op te zetten van de andere en van daaruit mee na te denken.

Wanneer de belangrijkste zaken vanuit deze 'bril' aan bod gekomen zijn en kort samengevat werden op een bord of flap, kan overgestapt worden naar een volgende :

✓ Verzorgenden

- Hoe is het voor verzorgenden om gezinszorg aan te bieden voor personen met een beperking?
- Is dit anders dan bij hun ander doelpubliek?
- Kennen jullie de werking van D.O.P.? Wanneer zou je iemand doorsturen? Wat denk je dat ze doen?
- Heeft de oprichting van D.O.P. iets in veranderd in jullie ondersteuning van mensen met een beperking?
- Als jullie al ervaringen hebben gehad met D.O.P. : hoe was dit? Wat was positief, wat kon beter?....
- Hebben jullie zicht op het proces dat gelopen wordt in D.O.P.?

- ✓ En dan hetzelfde voor de D.O.P.-medewerkers, regio-verantwoordelijken, ...

Voor elke 'bril' reken je best op ongeveer een half uurtje, zodat je er zeker van bent dat alle perspectieven aan bod kunnen komen. Dit is heel belangrijk, want iedereen moet vanuit zijn eigen perspectief een inbreng kunnen doen.

Bij elke focusgroep werd er eveneens een flap opgehangen waarop alle zaken genoteerd werden die wel belangrijk zijn om te vermelden, maar waar je verder in de focusgroep niet mee aan de slag kunt, bv de caseload, de regels die binnen de cao vastgelegd zijn waardoor bepaalde zaken niet kunnen, ... Dit werd ook 'parkeerschijf' genoemd : door het te noteren toon je dat datgene wat de persoon aanbrengt relevant is, maar je maakt direct ook duidelijk dat dit zaken zijn waar je in de focusgroep niet verder op kan doorgaan, omdat dit je anders te ver leidt. De zaken die op de parkeerschijf staan krijgen uiteraard wel een plaats in de kick-off, die aan het eind van het project gehouden wordt.

- **De afronding:** Op het einde werd ook telkens een rondje gedaan om alle deelnemers te vragen of er nog thema's/knelpunten/...zijn die naar hun aanvoelen nog niet in het gesprek aan bod gekomen zijn. Op die manier vertrekt niemand met het gevoel 'dat ik had ik nog willen zeggen'...

2. Data en locatie van de verschillende focusgroepen

Hieronder worden de data en locatie weergegeven van de verschillende focusgroepen. Er werden 4 cliëntgebonden focusgroepen gehouden. Per focusgroep werd telkens 1 cliënt en zijn netwerkleden betrokken, 1 dienst voor Gezinszorg (regioverantwoordelijke + verzorgende), 1 D.O.P.-medewerker, en waar mogelijk 1 medewerker uit de betrokken VAPH-dienst. Deze focusgroepen gingen door bij de cliënt thuis of op een contactpunt D.O.P..

Tenslotte werd er eveneens één 'structurele' focusgroep gehouden met de leden van de stuurgroep van het project, alsook met een aantal coördinatoren en medewerkers uit de verschillende diensten.

Datum	Omschrijving
10/02/2013	Geertrui (Lus vzw), Sofie (D.O.P.) en Geert (D.O.P.) voorbereiding ifv Focusgroepen
13/02/2014	Focus groep Leden stuurgroep DGZ en iemand extra per dienst in Tillegem - Geertrui (Lus vzw) leidt deze focusgroep als interne voorzitter
20/02/2014	Focusgroep Zwevegem met Familiehulp
21/02/2014	Focus groep Brugge met Familiehulp
24/02/2014	Focusgroep Tielt met Familiezorg
03/03/2014	Focusgroep Roeselare met Thuishulp

3. Zicht op de inhoud van de focusgroepen

De verslagen van de verschillende Focusgroepen werden gebundeld in bijlage 1, pag. 42 – 56.

Het zou ons te ver brengen om op elk van de verslagen afzonderlijk in te gaan. Daarom werd een handige en overzichtelijke **matrix** ontwikkeld waarin, volgens de fase waar het samenwerkingsproces Gezinszorg-D.O.P. zich bevindt, telkens de positieve zaken ('good practices') als de knelpunten (werkpunten) samengevat worden.

We kunnen deze matrix ook wel benoemen als de 'inhoudelijke kern' van het project: vanuit de diverse perspectieven (hierboven genoemd) werd vanuit verschillende cliëntsituaties aangegeven wat er goed loopt in deze samenwerking, en waar de verbetervoorstellen voor de samenwerking in de toekomst liggen. Tenslotte werd deze matrix in een handige **PREZI-voorstelling** (zie pag.24 - 38) gegoten, die het uitgangspunt vormde voor de Kick Off die op het einde van het project georganiseerd werd voor alle West-Vlaamse partnervoorzieningen.

Uit alle Focusgroepen en bijkomende informatie werd een verzamel matrix gemaakt van sterktes en knelpunten van verbetervoorstellen:

M A T R I X Samenwerking diensten Gezinszorg- D.O.P.	Positief	Knelpunten
Voorkennis	- Kort na bekendmaking of na samenwerking vlottere doorverwijzing - Gezinszorgverantwoordelijken kennen D.O.P. van infomomenten - Ervaringen met.. werken beter dan uitleg over...	- Verzorgenden kennen D.O.P. niet - Cliënt kent D.O.P. niet - Verzorgenden zien de meerwaarde nog niet van D.O.P. voor de verbetering van kwaliteit van leven. Zij kunnen wel signalen zien en doorgeven. - Nood aan een duidelijk overzicht/kennis van diverse diensten i.f.v. doorverwijzing (doelgroep, wettelijke grenzen,...) - Kent D.O.P. medewerker voldoende werking en mogelijkheden van diensten gezinszorg en van de aanvullende gezinszorg?
Aanmelding	- D.O.P. start op samen met andere dienst. Vlotte opstart en samenwerking elk met zijn focus - Dankbaar dat alle betrokkenen hun opdracht kunnen voorstellen. - Netwerk apprecieert de keuzevrijheid die er is om al dan niet op te starten.	- Gezinszorg is niet altijd op de hoogte van opstart D.O.P. - Soms vlugge, onduidelijke start - Bij aanvang D.O.P. proces soms nog onduidelijk wat D.O.P. komt doen - Voor diensten gezinszorg nog niet altijd duidelijk wanneer het

		voor RTH of voor D.O.P. is. - Nood aan een centraal aanspreekpunt: voor wat kan je bij wie terecht? - Jammer dat verzorgende die een betekenisvolle persoon is voor de cliënt niet direct betrokken werd van bij aanmelding. Kan belangrijk zijn voor: ✓ Beeldvorming ✓ Afstemming rond praktische zaken ✓ Duidelijke afspraken rond verdere communicatie - Gesprek op contactpunt – i.p.v. thuis: huisbezoek is vaak belangrijk i.f.v volledig beeld van de woonsituatie - Hoe kan de objectiviteit van de D.O.P. medewerker gegarandeerd worden, in de keuze van welke gezinszorgdienst wordt ingeschakeld?
Steungroep	- Overleg ruimer, met grotere netwerk, complementair - Partnerschap mantelzorgers en professionelen - Door samen te zitten met alle betrokkenen leer je iedereen kennen, betere communicatie en opvolging. - Door het kennen van de gezinszorg via de bijeenkomsten en het garanderen van de continuïteit in het aanspreekpunt: groot vertrouwen. - Minder gaten in het vangnet. - Buurvrouw in de steungroep: ✓ Gezinszorg leert haar kennen, kan ook op haar beroep doen ✓ Buurvrouw is betrokken bij en op de hoogte van het plan van de cliënt	- Belang van betrokkenheid van huisarts, wordt niet altijd gezien. - De beperking van de cliënt kan een knelpunt zijn in de ontwikkeling van een steungroep - Lukt niet altijd om de cliënt centraal te stellen. - Tijd nodig om steungroep uit te breiden. Behoort niet tot de kerntaak van de verantwoordelijke.
Beeldvorming	- Beeldvorming breed en diep: uitklaren van behoeften van de cliënt/aansluiten op noden/beleving van de cliënt - Neutraal beeld	- De verzorgende werd te weinig/ te laat, betrokken in het proces van beeldvorming. - Het niet betrekken van de verzorgende in het proces van

	- Correct en volledig beeld - Vertrekt vanuit de cliënt. "Wie ben jij?" - De taal wordt gesproken van de cliënt. - Cliënt voelt zich echt beluisterd, au-serieus genomen, focus op wat hij/zij kan - Beeldvorming wordt opgemaakt met de al aanwezige verzorgenden en betekenisvolle betrokkenen. - Het is een 'gedeelde' beeldvorming - Er wordt niet gesproken over de cliënt, maar met de cliënt - De beeldvorming komt eerst, vooraleer tot actie over te gaan. Remt te vlugge beslissingen af. - 'Vraaggestuurde zorg' - Deze beeldvorming is een meerwaarde voor de verzorgenden. - Er is tijd voor het levensverhaal: wat hebben ze meegemaakt, wat werkt, wat werkt niet? - De Gezinszorgverantwoordelijke brengt dit beeld over naar de (nieuwe) verzorgenden. - Belang van tijd te nemen om te luisteren naar het levensverhaal, naar de weg die afgelegd werd. - De bijeenkomst gaat soms door waar de cliënt komt. Beter beeld van de cliënt in die omgeving. - Een goede beeldvorming als belangrijk onderdeel van het plan	beeldvorming maakt dat het voor de verzorgende veel meer tijd vraagt om de cliënt te leren kennen en om hem op een goede manier te ondersteunen. - Gezinszorg heeft niet altijd de tijd en de ruimte om mee het proces te gaan van beeldvorming.
Verbetering kwaliteit van leven	- De verbetering van kwaliteit van leven is het uitgangspunt van alle acties. - De cliënt staat er niet alleen voor, heeft een ruimer netwerk. - De cliënt heeft nu een gestructureerde dag invulling. - De verantwoordelijke van de gezinszorg gaat er van uit dat de cliënt baat heeft van een zo gewoon mogelijk leven tussen gewone mensen. - De activiteiten gaan door in de buurt, warm onthaal, kleinschalig. - De verzorgende zit naast de cliënt (om te helpen verwoorden); zit	- Vaste verzorgende is vertrouwenspersoon, vaak essentieel voor een goed plan, maar wat als die dan onverwacht afwezig is? - Het ondersteuningsplan met groot aanbod aan ondersteuning wordt nog als onvoldoende ervaren door de cliënt. - Een jaar is soms te kort om tot een goed plan te komen. Families hebben de tijd nodig om een proces te gaan

	achter de cliënt (om een duwtje in de rug te geven); loopt voor de cliënt (om de weg te wijzen) telkens reflecterend en uitgaand van haar wens/kwaliteit van leven. - D.O.P. heeft expertise om vlot door te verwijzen naar passende hulp. - Verzorgende is belangrijke steunfiguur. - Verzorgende kan kiezen om te werken met mensen met een beperking	
Samenwerking	- Gezinszorgverantwoordelijke wordt direct na aanmelding uitgenodigd. - Motiverend en versterkend - Vlot en elk vanuit zijn opdracht. - Gezinszorgverantwoordelijke werd uitgenodigd op de bijeenkomsten die belangrijk waren ifv gezinszorg. - Een gedeelde beeldvorming en beslissing, waar iedereen zich goed bij voelt. - Duidelijk wat de gedeelde vragen zijn. - Wederzijds respect maakt dat dit een sterk verhaal is. - Duidelijke afspraken en opvolging. - Netwerk in partnerschap met professionelen. - In bijeenkomst: goede afstemming met alle professionelen.	- De verzorgende heeft minder zicht op de werking van D.O.P. - Alle betrokken partners blijven niet betrokken bij het verdere proces en beslissingen. - Niet iedereen is op de hoogte van gemaakte/evoluerende afspraken. - Wat als de cliënt ontevreden is over een betrokken dienst? - Onduidelijke afspraken rond wie (vanuit de verschillende diensten) met de verzorgende communiceert. - Nog duidelijker afstemming nodig wanneer 2 diensten begeleiding bieden bvb: gezinszorg en PAB ✓ Wie doet wat? ✓ Rekening houden met de draagkracht van de cliënt: voor sommige cliënten te druk als er op hetzelfde moment verschillende hulpverleners aanwezig zijn. - De begeleiding die vanuit het plan aan de verzorgende gevraagd wordt is soms te moeilijk. - Geen terugkoppeling wanneer het plan af is. - Niet altijd duidelijk wat nu van de gezinszorgdienst verwacht wordt - Vaak onduidelijk wie het plan opvolgt.

Beschikbaarheid/ flexibiliteit	- Werkende broer en zus zien het aanbod van de diensten gezinszorg als een enorme meerwaarde. - Er werd afspraak gemaakt voor wanneer de verzorgende ziek valt - Vlot contact via mail. - Alle nodige info werd aan betrokken hulpverleners doorgegeven. - Vlot antwoord van D.O.P. medewerker. - Bereidheid van de diensten gezinszorg om creatief op zoek te gaan naar oplossingen. Ook al is het een nee, D.O.P. medewerkers mogen blijven de vraag stellen.	- Grote bezorgdheid van het netwerk i.v.m. de continuïteit van het aanbod. Willen garantie. - D.O.P. medewerker soms te weinig tijd om tussenin op te volgen hoe het loopt. - Ondersteuning van de verzorgenden in hoe zij de cliënt zo goed mogelijk kunnen begeleiden is zeer tijdsinvesterend. Soms is de begeleiding die vanuit het plan, van de verzorgende gevraagd wordt, te moeilijk. - De gevraagde, onregelmatige uren zijn niet altijd evident voor het uurrooster en voor de draagkracht van de hulpverlener. - Te weinig middelen voor de diensten gezinszorg om na D.O.P. de verdere coördinatie van het plan op te nemen. - Nog niet altijd mogelijk hulp te krijgen buiten daguren. - Nadeel als de cliënt minder ondersteuning krijgt van de thuiszorg omdat de verzorgende met die uren naar de bijeenkomst van de steungroep gaat.
Opvolging/ continuïteit	- Steungroep komt 4 keer per jaar samen. - Coördinatie door gezinszorg/mutualiteit - Communicatieschrift is positief. - Gezinszorg blijft aandacht hebben voor goede overdracht bij verandering van verzorgende. - Er wordt gezien dat beeldvorming een continue proces is - Concreet actieplan: wie, doet wat, tegen wanneer - Vlotte rechtstreekse communicatie met de verzorgende	- Er is niet altijd een concreet actieplan: wie doet wat tegen wanneer? - Soms is het plan nog niet helemaal rond wanneer D.O.P. stopt – voor bepaalde vragen/knelpunten is nog niet altijd een oplossing en dat komt dan bij de verzorgende die dit moet oplossen. - Nood aan opvolging en evaluatie van het plan door D.O.P. na 1 jaar.

M A T R I X Verbetervoorstellen	t.a.v. eigen dienst	Voor partners	t.a.v. Beleid
D.O.P.	- vooraleer we overgaan tot de ondertekening van de overeenkomst, nemen we de tijd om uit te leggen wat D.O.P. betekent - we geven zeker de tijd om hierover na te denken vooraleer de overeenkomst ondertekend wordt. Dit geeft de mogelijkheid om hier de volgende keer nog vragen rond te stellen. - na het in kaart brengen van het sociaal netwerk en het sociaal vangnet, nemen we contact op met het sociaal vangnet om te laten weten dat D.O.P. is opgestart - we onderhouden een goede afstemming met de RTH diensten in de regio - standaard bekijken we iedere keer of er geen belangrijke verzorgende aanwezig is, voor het verbreden van de beeldvorming en de actieplanning - een eerste verkennend gesprek kan in een contactpunt. Dan heeft de cliënt de tijd om na te denken over al dan niet opstarten. De intake samen met de verantwoordelijke van de dienst gezinszorg kan wel bij de cliënt thuis. - wanneer de cliënt en zijn netwerk geen idee/voorkeur hebben welke dienst gezinszorg zij wensen, verwijzen we naar het thuiszorgzakboekje van de SEL. - we blijven bewaken dat we onafhankelijk blijven - vooraleer we stoppen met D.O.P. communiceren we	- aan verzorgenden in opleiding, die de keuze maken om mensen met beperkingen te begeleiden: D.O.P. voorstellen	

	duidelijk rond de coördinatie/opvolging van het ondersteuningsplan met de dienst gezinszorg. - we hebben aandacht voor het verbreden van de steungroep, zodat het gehele plan niet op één verzorgende steunt - we maken duidelijke afspraken rond hoe de communicatie het best verloopt: wie communiceert het best met wie, wanneer iets verandert -bij afronding brengen we alle betrokken mensen eens samen		
Familiehulp	-we laten de verzorgenden die reeds ervaring hebben met D.O.P. deze ervaringen uitwisselen met hun collega's op het team (positieve ervaringen zijn betere reclame dan een voorstelling)	- er worden meer folders en flyers voorzien	-er worden meer middelen voorzien om tijdens overleg en met folders en flyers aan bekendmaking te doen
	-we geven de verzorgende de mogelijkheid om het gehele D.O.P. proces mee te maken	-indien gezinszorg pas later ingeschakeld wordt, zo vlug mogelijk de verzorgenden betrekken in het proces, een plan op zich is niet voldoende	-mogelijkheden, middelen voorzien om de verzorgenden te laten aansluiten bij een bijeenkomst, zonder dat dit ten koste komt van de effectieve zorg waar de cliënt op rekt
		-een centraal aanmeldpunt bij D.O.P. waar men kan aftoetsen of de situatie iets is wat D.O.P. kan opnemen alvorens aan de cliënt voor te stellen	
	-meer flexibiliteit om gezinszorg aan te bieden tijdens avond-ochtend-weekend		-wanneer grondige bijsturing nodig is van het plan: terug beroep kunnen doen op D.O.P.
Thuiszorg	We engageren ons om -de dienst D.O.P. onder de		

	aandacht te houden van de sectorverantwoordelijken -de nieuw aangeworven sectorverantwoordelijken te informeren omtrent de werking van de dienst D.O.P. -bij intakegesprekken met cliënten door te verwijzen naar de dienst D.O.P. indien dit een meerwaarde kan zijn -de medewerkers van D.O.P. op te leiden omtrent de praktische zaken van de gezinszorgdiensten, grenzen van reglementering Steungroep: indien de cliënt wil dat de verzorgende deelneemt aan de bijeenkomsten met D.O.P, dan maken we daar ruimte voor en goede afspraken. We engageren ons om meerdere vaste personen toe te kennen, wanneer de vraag komt naar continuïteit in de ondersteuning. We engageren ons om de verzorgenden te ondersteunen in hun zorg voor personen met een beperking, en de sectorverantwoordelijken te ondersteunen in hun zorg voor de basiswerkers We wijzen onze verzorgenden er op dat signalen rond taakafstemming, zorgproblemen, tijdig moeten worden doorgegeven aan de sectorverantwoordelijke. We streven naar continuïteit in de zorg		Vraag naar meer omkaderingspersoneel om zowel sectorverantwoordelijken, als basiswerkers te ondersteunen gezien de zorg complexer wordt. - belangrijk om pro-actief te kunnen werken.
--	--	--	---

4. De interne deskundigheid m.b.t. mensen met een (vermoeden van) beperking bevorderen binnen de dienst Gezinszorg

Hiervoor verwijzen we naar de individuele projectverslagen die de 4 participerende diensten voor Gezinszorg zelf schreven. U vindt deze verslagen per dienst in bijlage bij het projectverslag.

Tevens verwijzen we naar hoofdstuk 2, waar de talrijke inspanningen beschreven staan die D.O.P. West-Vlaanderen deed om aan verzorgenden in opleiding de visie, werking en werkcontext van D.O.P. uit te leggen.

5. Realisatie van een outreachnetwerk

Samenbundelen en beschikbaar stellen van expertisenetwerk m.b.t. gezinszorg en gezinsondersteuning aan mensen met een beperking (en hun context).

Doelstelling: er wordt een tool ontwikkeld die gegevens ter beschikking stelt van experts m.b.t. mensen met een beperking, zowel vanuit VAPH-diensten als vanuit diensten Gezinszorg (intern deskundigen).

Tussen 8/05/2013 en 8/04/2014 werden er een 4-tal vergaderingen georganiseerd met Kurt Declercq, provinciaal coördinator West-Vlaanderen van SEN.

Datum	Omschrijving
8/05/2013	overleg Kurt Declercq SEN ivm project GZ-D.O.P.
14/11/2013	Overleg SEN-project gezinszorg
26/03/2014	DGZ: Bijeenkomst ivm digitaal platform Sen met Kurt, John, Sofie en Mieke, Geert
8/04/2014	DGZ : overleg met Kurt, John en Sofie ivm digitaal platform

SEN is een steunpunt dat professionelen wil ondersteunen bij uitwisseling en bundeling van expertise rond mensen met een beperking. Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen, de West-Vlaamse diensten gezinszorg en het SEN vzw slaan de handen in elkaar om een digitale outreachmodule uit te werken via de website van het SEN vzw (www.senvzw.be). Het opzet van de outreachmodule is om op een overzichtelijke manier kennis en expertise van professionelen binnen de verschillende welzijnssectoren m.b.t. mensen met een beperking (en hun context) in beeld te krijgen en op een eenvoudig manier kennis en expertise te zoeken en uit te wisselen, via een performante zoekfunctie.

Intussen is de digitale outreachmodule in bètaversie actief, en bieden we deze experimenteel aan in West-Vlaanderen. Bètaversie wil zeggen dat deze module nog in ontwikkeling is, maar wel functioneel genoeg is om uitgetest te worden en er al doende punten van verbetering kunnen worden aangebracht. Dit uittesten wordt gepland met de 46 (intersectorale) diensten die lid zijn van de algemene vergadering van D.O.P West-Vlaanderen.

De outreachmodule werkt aan de hand van zogenaamde online kennisprofielen voor alle geregistreerde leden van de website www.senvzw.be. Een kennisprofiel is een persoonlijke online ruimte op de website waarop je kan laten zien welke jouw kennis en expertise is. Zo blijft deze niet verborgen, maar kan deze dienen tot

inspiratie van anderen. Ook vind je zo gemakkelijk collega's in het veld als je bijvoorbeeld specifieke vragen hebt over jouw vakgebied.

De verdere uitrol van de kennisprofielen zal tijdens het voorjaar 2015 verlopen via een vernieuwd kennisplatform, in samenwerking met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en het Steunpunt Jeugdhulp. Op die manier wordt er naar gestreefd om kennis en expertise in al zijn vormen en uitingen te verzamelen, verbinden, verrijken en verspreiden. Het is de bedoeling alle informatie en kennisprofielen van de huidige website van SEN naar het nieuwe kennisplatform over te brengen.

Meer gedetailleerde informatie over deze digitale outreachmodule vindt u in [bijlage 2](#), pag. 57-63.

6. Aanzet tot een gedragen visie-ontwikkeling over Gezinszorg voor personen met een beperking en hun netwerk

Actie 1 : Aan het eind van het project (timing mei-juni 2014) wordt een 'Kick off-dag' georganiseerd voor gebruikers, medewerkers Diensten Gezinszorg (begeleidend kader, verzorgenden, directies) en voor medewerkers en vertegenwoordigers uit algemene vergadering van D.O.P. WVL.

Hiertoe werd een werkgroep opgericht die deze 'Kick off-dag' voorbereidt. Deze bestond uit medewerkers van de diensten Gezinszorg en medewerkers van D.O.P.

Datum	Omschrijving
4/03/2014	Werkgroep: Kick-Off
2/04/2014	Werkgroep Kick-off
09/05/2014	Kick Off Gezinszorg-D.O.P., Provinciehuis Boeverbos, 82 aanwezigen
5/06/2014	Werkgroep: Evaluatie met werkgroep Kick Off

Hierbinnen werden de ideeën ontwikkeld om de resultaten en bevindingen van het project Gezinszorg-D.O.P. aan een zo ruim en intersectoraal mogelijk publiek toe te lichten. Dit mag geen eindpunt zijn, maar een verdere doorstart van een doorgedreven samenwerking tussen diensten Gezinszorg, VAPH-diensten en voorzieningen en D.O.P met als doel : het (beter) toegankelijker en deskundig(er) maken van gezinszorg voor personen met een (vermoeden van) beperking. Vandaar ook de passende naam 'Kick off'. Vanuit verschillende perspectieven werd stil gestaan bij een aantal goede praktijkvoorbeelden: hoe kan de samenwerking tussen deze verschillende diensten het voor cliënten met een beperking en hun netwerk, mogelijk maken om zo gewoon mogelijk thuis te wonen? Hoe kan de gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor personen met een beperking breder toegankelijk gemaakt worden? Hoe kan het inclusieve zorgbeleid t.a.v. de ruime groep van personen met een beperking in het kader van 'Perspectief 2020' beter scoren? Hoe wordt een krachtgericht persoonlijk ondersteuningsplan in de realiteit vorm gegeven...?

Een aantal belangrijke punten die zeker hun plaats moesten krijgen op de Kick-off:

- de getuigenis van een cliënt en zijn netwerk over het gelopen traject in de samenwerking gezinszorg/D.O.P.
- de good practices, knelpunten en verbetervoorstellen die vanuit de verschillende focusgroepen geformuleerd werden, aan de hand van de matrix (cf. pag.13-20)
- de structurele knelpunten en verbetervoorstellen t.a.v. het beleid (kabinet Gezinszorg, kabinet personen met een beperking, VAPH)
- kans tot kennismaking en netwerking van de aanwezigen rond het centrale thema

De Kick Off werd een succes. In totaal namen 82 personen deel, waaronder een grote groep van medewerkers van de diensten Gezinszorg (verzorgenden, regiomedewerkers, stafmedewerkers en directie), alle medewerkers van de Dienst Ondersteuningsplan, leden uit de algemene vergadering van D.O.P. en een groep collega's uit VAPH-voorzieningen. We mochten eveneens de raadgever personen met een handicap van het Kabinet Vandeuren ontvangen als de verantwoordelijke doelgroepenbeleid van het VAPH. De Kick Off werd helemaal opgebouwd rond de getuigenis van een cliënte, haar zus en de betrokken hulpverleners. De matrix (uitgewerkt in een PREZI-presentatie), die alle good practices, knelpunten en verbeterpunten mbt de samenwerking diensten Gezinszorg-D.O.P. bundelde, vormde de rode draad voor het info-en uitwisselingsmoment. Tenslotte vormde een deskundig gemodereerd panelgesprek tussen de zus van de cliënte, beide genoemde beleidsmedewerkers en telkens een directeur van dienst VAPH, D.O.P. en Gezinszorg het interactieve sluitstuk van deze gesmaakte Kick Off dag.

De uitnodiging en het dagprogramma van deze Kick-Off vindt u in [bijlage 3](#), pag. 64 – 65.

Actie 2: Het verzamelen en toelichten van goede praktijkvoorbeelden, knelpunten en verbetervoorstellen uit de samenwerking Gezinszorg-D.O.P – VAPH-diensten

Zoals reeds hoger beschreven binnen dit rapport gebeurde dit aan de hand van de methodiek van (verschillende) Focusgroepen. In totaal gingen er 4 focusgroepen door, waarvan 3 rond concrete cliëntsituaties en 1 structurele focusgroep met beleidsmedewerkers en regiomedewerkers.

De output van deze focusgroepen werd kernachtig samengevat in een **matrix**, die daarna vertaald werd in een overzichtelijke **PREZI-presentatie**. Deze presentatie vindt u hierna volgend:

SAMENWERKINGSPROJECT D.O.P. - DIENSTEN GEZINSZORG

PROJECTPERIODE
1 maart 2012 tot 30 juni 2014



PROJECT DOELSTELLINGEN

Elkaar beter leren
kennen en de
samenwerking
bevorderen

Realisatie
outreach
netwerk

5
Focusgroepen
en
Kick- Off 9 mei
2014



FOCUSGROEPEN

- Cliënten die Gezinszorg hebben
- Hun netwerken
- Verzorgenden en sectorverantwoordelijken



FOCUSGROEPEN

- Cliënten die Gezinszorg hebben
- Hun netwerken
- Verzorgenden en sectorverantwoordelijken



AANMELDING



- Keuzevrijheid om al dan niet op te starten
- Vraaggestuurd
- Behoeftegericht



- Bereikbaarheid D.O.P.-medewerker/centraal-aanspreekpunt bij twijfel
- Garantie op objectiviteit van D.O.P.-medewerker bij verwijzing

Centraal-aanspreekpunt/bereikbare D.O.P.-medewerker voor toetsing



Centraal-aanspreekpunt/bereikbare D.O.P.-medewerker voor toetsing





Gebruik maken van Thuiszorg zakboekje



OPSTART



- Betrokkenheid van bij de opstart wordt positief ervaren



- Onduidelijkheid rond opstart
- Niet alle betrokkenen zijn op de hoogte





- Hulpverleners en mantelzorgers worden zo snel mogelijk geïnformeerd en betrokken



STEUNGROEP (NETWERK)



- Garandeerd breder draagvlak en continuïteit
- Gedeeld beeld en gedeeld actieplan



- Cliënt niet altijd centraal
- Huisarts niet altijd betrokken

- Tijdsintensief

- 1 jaar D.O.P. soms te kort om evenwichtige steungroep te vormen
- sociaal vangnet ↔ sociaal netwerk



- Aangepaste branding



Aanbeveling voor zelfkennis: Huisarts (niet)





- Aandacht voor participatie: - huisarts
- cliënt



- Aangepaste financiering





- Mogelijkheid langer dan 1 jaar D.O.P.



BEELDVORMING



- Methodisch
- Vraaggestuurd
- Gedeeld
- Breder kijk
- Krachtgericht



Verzorgende niet steeds betrokken
door: + tijdsgebrek
+ onachtzaamheid





- Aandacht uitnodiging verzorgende bij beeldvorming
- Aangepaste financiering voor bijeenkomst



VERBETERING KWALITEIT VAN LEVEN



- Is verbeterd
- Ruimer netwerk
- Gestructureerde dagindeling
- Inclusie



- Onvoldoende beschikbare ondersteuning vanuit aanbod
- Cliënt onvoldoende middelen om aanbod te betalen
- 1 jaar is soms tekort om tot een goed plan te komen





- Voldoende aanbod aan verzorgenden
- Binnen Diensten Gezinszorg apart urencontingent voor ondersteuning van mensen met beperkingen
- Vaste equipe verzorgenden



- Voldoende financiële draagkracht bij cliënt



- 
- 
- Mogelijkheid langer dan 1 jaar D.O.P.



SAMENWERKING



- Goede afstemming met alle professionelen
- Duidelijkheid rond afspraken en opvolging
- Gelijkwaardigheid / Respect



- Niet altijd continuïteit in de samenwerking
 - Onduidelijke afspraken
- 





- Wederzijds aanscherpen van de samenwerkingsattitude



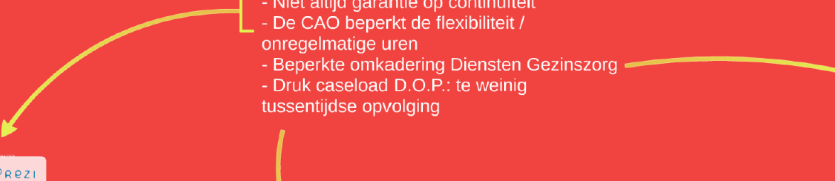

BESCHIKBAARHEID/ FLEXIBILITEIT



- Aanbod Diensten Gezinszorg is meerwaarde in Ondersteuningsplan
- Er wordt gezocht naar creatieve oplossingen



- Niet altijd garantie op continuïteit
- De CAO beperkt de flexibiliteit / onregelmatige uren
- Beperkte omkadering Diensten Gezinszorg
- Druk caseload D.O.P.: te weinig tussentijdse opvolging






- Aanpassing CAO



- Betere omkadering





- Beoordeling op kwalitatieve plannen i.p.v. op prestaties

VERZORGENDE

- Betekenisvolle persoon
- Vertrouwenspersoon
- Steunfiguur
- Mede-uitvoerder actieplan
- Geeft signaal functie

KRACHTEN PARTNERSCHAP

Prezi

SECTOR VERANTWOORDELIJKE

- Bewaakt grenzen / mandaat/ competenties
- Samenwerking / afstemming / overleg
- Coachend / begeleidend / ondersteunen van de verzorgende

Prezi

D.O.P.-MEDEWERKER

- Cliënt centraal
- Gedeeld beeld
- Vraagverduidelijking
- Verbreding
- Facilitator van steungroep
- Concreet actieplan

Prezi

Actie 3: Het verzamelen van de knelpunten over het breder toegankelijk maken van de Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg voor mensen met een beperking (vanuit geformuleerde knelpunten/voorstellen van de Focusgroepen) Het formuleren van beleidsaanbevelingen om het inclusief zorgbeleid in het kader van 'Perspectief 2020' t.a.v. de ruime doelgroep beter te faciliteren.

1. Verbetervoorstellen naar de overheid vanuit de diensten gezinszorg

Samenvattend:

- Nood aan een afzonderlijk urencontingent voor mensen met een beperking.
- Nood aan aangepaste omkadering diensten gezinszorg
- Vraag naar meer omkaderingspersoneel om zowel sectorverantwoordelijken, als basiswerkers te ondersteunen gezien de zorg complexer wordt. - belangrijk om pro-actief te kunnen werken.
- Erkenning en financiering van Interne deskundigen
- Eenvoudige financiering (huidige financiering D.O.P.-gezinszorg is zeer complex, tijdrovend)

Duiding

Er is nood aan bijkomende zorguren voor mensen met een beperking om de zorgcontinuïteit te garanderen

Binnen het huidige contingent en met de grote verscheidenheid aan doelgroepen en de noodzakelijke aandacht voor deze verschillende doelgroepen, kunnen we niet altijd maximale zorg garanderen. Verlofperiodes en ziektes van de verzorgenden zijn delicate momenten waarin we gelijkwaardig samen met de andere zorgpartners en in functie van de doelstellingen de zorg garanderen. De verzorgende en de vrijwilliger zijn noodzakelijke schakels in deze zorgcontinuïteit. We streven naar een team van verzorgenden. Vaste dagen bieden structuur doch zijn niet altijd makkelijk realiseerbaar.

Zorggarantie betekent voor ons garanderen wat we beloofd hebben.

Wij willen ook graag mede verantwoordelijkheid dragen voor het geheel van de zorg en zelf ook bijspringen waar nodig, doch kunnen niet automatisch steeds de hiaten invullen wanneer andere zorgverleners en mantelzorgers uitvallen

Er is veel extra tijd nodig voor individuele begeleiding/aandacht cliënten, multidisciplinair overleg en ondersteuning van de verzorgende

caseload sectorverantwoordelijke gezinszorg: per FTE op jaarbasis: 120 cliënten/30-40 verzorgenden!!!!

Een voorbeeld uit de praktijk:

Een thuiszorgverantwoordelijke heeft voor de opstart van een zorg 2 huisbezoeken ter intake gedaan en een wijkwerking vooraf. Na een 2 tal maanden zorg heeft ze terug een wijkwerking met de betrokken verzorgende laten doorgaan en met die info terug een huisbezoek ter evaluatie, in aanwezigheid van de externe begeleidende dienst. Het

gaat om een zorg van 8u/week bij een volwassen persoon, met een ernstige vorm van autisme, inwonend bij zijn bejaarde pleegouders.

Nood aan extra omkadering GZ

dagelijkse omkadering, begeleiding en samenwerking door begeleidende medewerker (maatschappelijk werker/sociaal verpleegkundige). De toename van de doelgroepen, in casu ook mensen met een beperking, noodzaakt een dringende uitbreiding van het aantal begeleidende medewerkers.

Nood aan specifieke deskundigheid/ vorming/coaching/advies handelingsplanning,...

belang van een ***intern deskundige*** (master pedagogische of psychologische wetenschappen)

Financiering uren D.O.P. - GZ

De administratie voor de extra subsidie van 2 EUR/uur in het kader van **D.O.P.** is zeer arbeidsintensief en complex.

verbetervoorstellen

De verwerking van de uren GZ-D.O.P. zou best geïntegreerd worden in Vesta.

Wanneer hier een veld wordt voorzien waarin op cliëntniveau wordt aangegeven dat deze cliënt begeleid wordt door D.O.P. en de datum vanaf wanneer, dan kan de toekenning van de subsidies automatisch verlopen, wat een grote administratieve vereenvoudiging zou betekenen.

2. Verbetervoorstellen naar de overheid vanuit de Dienst Ondersteuningsplan

1. Aanpassen van caseload : te hoge druk op de D.O.P.-medewerkers om kwalitatieve processen te kunnen uitwerken met de cliënt en zijn context, om te kunnen komen tot een krachtig en werkbaar ondersteuningsplan
2. In aantal cliëntsituaties is de maximum begeleidingsduur van 1 jaar soms veel te kort
3. Gebrek aan voldoende opvolging/nazorg vanuit D.O.P. volgens de nood van de cliënt en zijn netwerk (probleem van continuïteit van het ondersteuningsplan)
4. Huidige 'prestatiesysteem' binnen de regelgeving D.O.P.: betere weging tussen het kwantitatieve aspect (de te behalen prestaties) en de kwalitatieve outcome (het ondersteuningsplan)
5. Het ontbreken van intersectorale, laagdrempelige en lokale infoloketten: D.O.P. te veel geduwd in 'front-office' functie

7. Actieplan toekomst Diensten Gezinszorg - D.O.P.

7.1. Samenwerkingsfiche

Het project DGZ-D.O.P. is een aanzet tot verdere constructieve samenwerking. Beide partijen hebben elkaar nodig in het creëren van een gedragen en krachtgericht ondersteuningsplan dat zo dicht mogelijk aansluit bij de noden van personen met een beperking en hun netwerk.

Om deze samenwerking in stand te houden, te verstevigen en te evalueren werd een tool ontwikkeld voor beide diensten (zie bijlage 4, pag 67 - 70.).

Doelstelling: deze tool wordt door beide diensten gehanteerd en minstens 2x per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Op deze manier is de belangrijke en intensieve samenwerking die voortspoot uit dit project geen hol begrip, maar een actieve doelstelling van beide partijen.

7.2. Beleidsbeïnvloeding

Vanuit de Stuurgroep werd besloten om de matrix (good practices, knelpunten, verbetervoorstellen) te gaan bespreken op de kabinetten personen met een beperking en gezinszorg. Voornamelijk met betrekking tot de structurele knelpunten (cf. pag.39 – 40) dient er nog verder in gesprek gegaan te worden met de bevoegde beleidsverantwoordelijken. Dit wordt gepland in het voorjaar 2015.

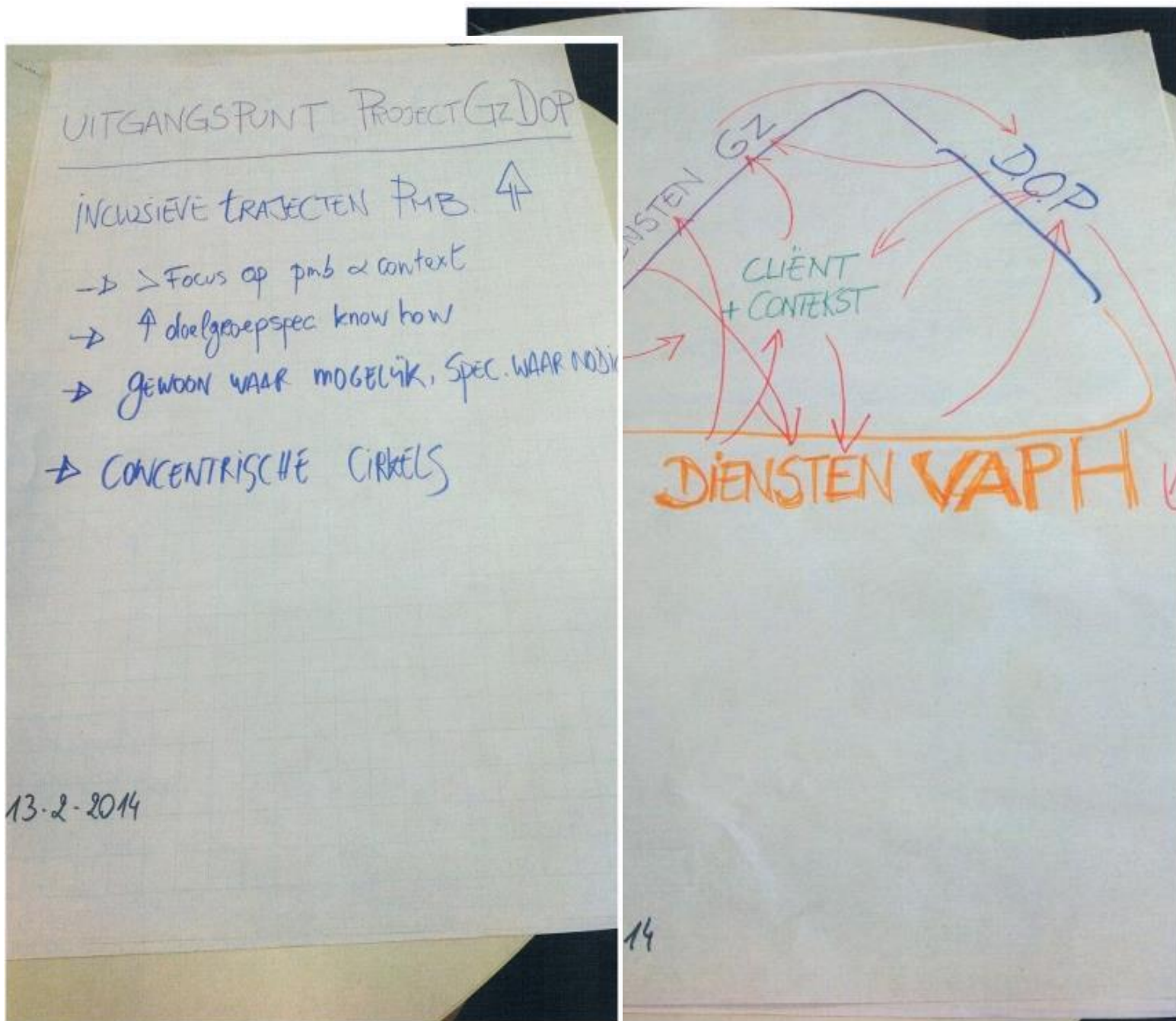
7.3. Digitaal platform

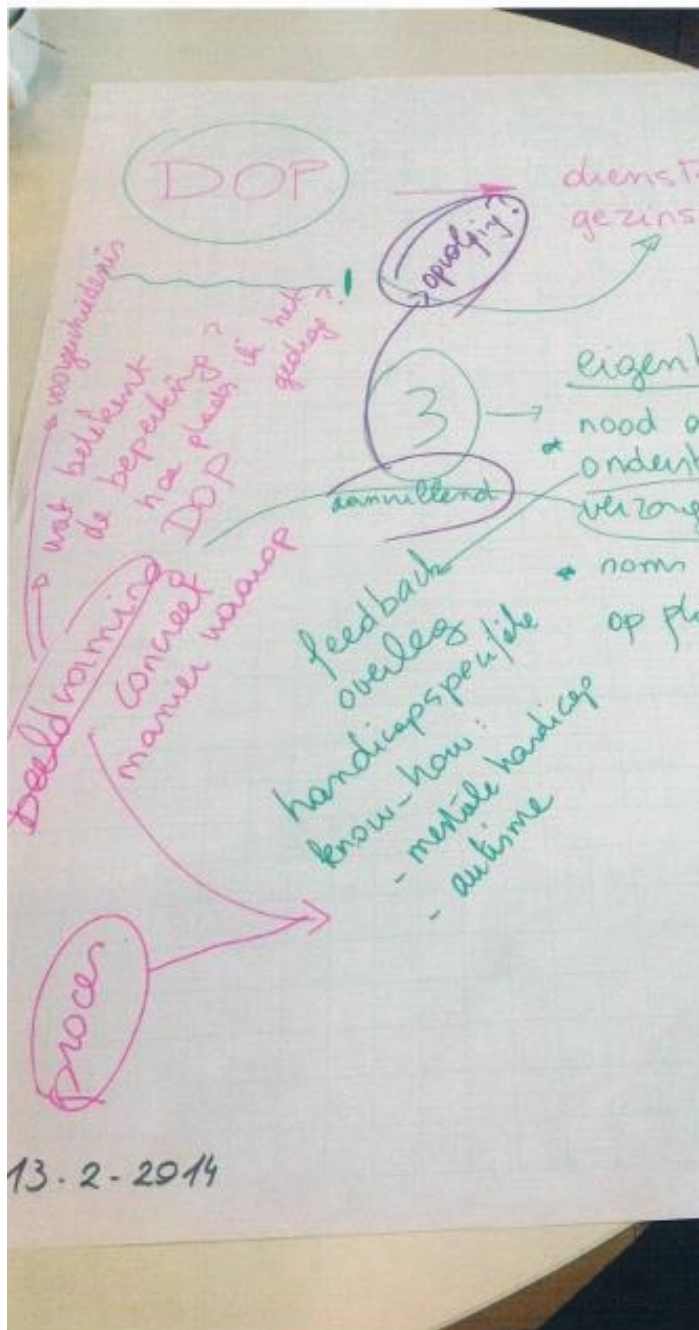
De digitale outreach module wordt verder ontwikkeld i.s.m SEN en de stuurgroep van het project. Deze expertisedatabank zal vanaf januari-februari 2015 uitgetest worden onder de leden van de algemene vergadering van D.O.P. W-Vlaanderen, om daarna uit te rollen naar de rest van de West-Vlaamse diensten en voorzieningen. De bedoeling is dat deze expertisedatabank in de nabije toekomst via SEN eveneens in de rest van Vlaanderen wordt geïmplementeerd.

8. Bijlages

Bijlage 1 : Verslagen Focusgroepen

1.a Verslag Focusgroep op stuurgroepniveau





1.b Verslag Focusgroep Thuishulp

VOORKENNIS

- D.O.P.:
 - Knelpunt: grondige kennis van de diverse diensten is nodig, ook de wettelijke grenzen en de doelgroep van de diensten.
- Verzorgende:
 - Knelpunt: geen van de 3 verzorgenden kende D.O.P., ook de verzorgende niet die bij een cliënt hulp biedt waar een D.O.P. lopende is.
- Regioverantwoordelijke:
 - Knelpunt: Kennen D.O.P., dit werd voorgesteld op hun teamvergadering, maar weten niet 100% goed hoe dit werkt, wanneer ze dit kunnen opstarten, wat ze exact mogen verwachten. Ook niet wanneer de gezinszorg opgestart wordt aan het einde van een D.O.P.-verhaal. De verantwoordelijke start dan gewoon de hulp op en heeft dan verder geen contact met de D.O.P.-medewerker, weet niet welk proces er reeds

afgelegd is geweest en welke meerwaarde dit heeft gehad voor de cliënt. Als zij zelf geen meerwaarde zien, dan is D.O.P. voor hen gewoon een 'aanmelder'.

- VAPH:
 - Positief: de mantelzorger van de cliënt kende PAB van vroeger. Zij had zelf immers reeds een tijdlang als PAB-assistente gewerkt voor een persoon met een ernstige beperking. Zij beschikte dus zelf over de nodige kennis om dit proces in gang te steken. De administratie hieromtrent werd in orde gebracht door de sociale dienst van een kortverblijf
- Cliënt:
 - Knelpunt: 2 cliënten waar geen D.O.P. is, kennen D.O.P. niet. De cliënt waar wel een D.O.P. opgestart is, kende dit ook niet. Is er mee in contact gekomen via sociale dienst van het kortverblijf waar mevrouw gebruik van maakte

AANMELDING

- D.O.P.: gezinszorg is al 5 jaren geleden opgestart, dus zij diende geen gezinszorg aan te vragen
- Verzorgende: Aangezien zij D.O.P. niet kende, heeft zij uiteraard ook geen ervaring met de aanmelding en heeft hier geen mening over.
- Regioverantwoordelijke: Nog geen aanmeldingen zelf gedaan, dus geen ervaring mee
- VAPH:
- Cliënt:
 - Positief: is vlot gegaan via mantelzorger en sociale dienst Kortverblijf

STEUNGROEP

- D.O.P.:
 - Positief: Vlotte samenwerking met cliënt en mantelzorger. Deze laatste werd enkele maanden later de PAB-assistente van mevrouw.
- Verzorgende:
 - Knelpunt:
 - de beperking van de cliënt kan een knelpunt op zich zijn om een steungroep te ontwikkelen buiten de professionele hulpverleners. Bv. de ene cliënt met een verstandelijke beperking is te claimend naar mensen toe van zodra zij een sprankeltje vriendelijkheid en behulpzaamheid ervaart, waardoor mensen afhaken. De andere cliënt met een verstandelijke beperking is vrij angstig, wil gewoon in haar huisje zijn. Er is ook al vaak misbruik gemaakt van haar.
 - Als verzorgende ben je vaak een steunfiguur voor de cliënt, maar dit kan belastend zijn als dit betekent dat andere collega's geen kans krijgen bij die cliënt
- Regioverantwoordelijke:
 - Positief: als je complementair kan werken en afspraken kan maken indien de verzorgende eens afwezig is. Toch steeds voor waken dat de autonomie van de cliënt gehandhaafd blijft.
 - Knelpunt: indien er zich geen grote problemen voordoen met de verzorgenden, is er weinig tijd om proactief bezig te zijn met de cliënt en bijvoorbeeld na te denken over de uitbreiding van de steungroep rond een cliënt. Dit behoort niet echt tot de kerntaak van een sectorverantwoordelijke.
- VAPH: PAB-assistentie ervaart dit als positief dat zij nu dit als werk kan doen en hierdoor meer tijd kan besteden aan mevrouw.
- Cliënt:
 - Positief: Bij de cliënten waar er geen D.O.P. is, worden de verzorgenden als belangrijke vertrouwenspersonen beschouwd. Ook de dienst Begeleid Wonen speelde bij deze laatste cliënten een belangrijke ondersteunende rol. Geen van deze cliënten had een familiaal netwerk waar ze op konden terugvallen. Bij de cliënt met D.O.P.-dossier wordt de PAB-assistente als belangrijkste steunfiguur gezien. Zij benoemt haar met 'mijn schaduw'.
 - Knelpunt: Eén cliënt wordt vanuit ons perspectief sterk ondersteund nl. 2x per week gezinszorg, 1x per week begeleidster vanuit Begeleid wonen, een consulente bij het Huis van de Mens (1 x om de 3 weken een gesprek), een gepensioneerde psychiater (2 x per week een gesprek), de activiteiten bij de diverse

seniorenbewegingen, DMW voor elke vraag die ze heeft (bv. nu wil mevrouw een kortverblijf uitproberen en was naar DMW gegaan om uitleg). Toch ervaart mevrouw zelf onvoldoende steun, zij zou iemand willen die haar met raad en daad bijstaat elke dag van de week en die elk verzoek van haar inwilligt.

BEELDVORMING

- D.O.P.:
 - Positief: het proces van beeldvorming werd als ontzettend boeiend en leerrijk ervaren.
 - Knelpunt: D.O.P.-medewerker erkende dat zij achteraf pas beseft heeft dat de rol van de verzorgenden daarin te weinig (niet) was mee genomen.
- Verzorgende:
 - Positief:
 - Vroeger kreeg je enkel basisgegevens over een cliënt. Nu is er al jaren wijkwerking met de sectorverantwoordelijke en de collega's. Hier kun je info krijgen over de cliënt, problemen bespreken, ...
 - Indien de cliënt een fysieke beperking heeft, kan de cliënt makkelijk duidelijk maken wat zij wil van taken, de werkwijze, enz.
 - Knelpunt:
 - Zorgen voor iemand met een verstandelijke beperking is toch anders. Je moet inzicht krijgen in het functioneren van de persoon zelf, zijn mogelijkheden leren kennen. Sommige ziektebeelden (oorzaak van de beperking) zijn onbekend en dan moet je zelf op zoek gaan naar info.
 - Het feit dat D.O.P. veel tijd steekt in een proces van beeldvorming wordt niet beschouwd als een meerwaarde omdat dit in deze situatie geen invloed heeft op hen (verzorgenden waren niet betrokken bij het proces).
- Regioverantwoordelijke:
 - Knelpunt:
 - Als sectorverantwoordelijke ken je bepaalde ziektes en handicaps ook niet. Hierdoor kan je niet meteen informatie doorgeven aan de verzorgenden en moet je dus ook de persoon zelf beetje per beetje leren kennen. Ondertussen is de hulp wel al lopende uiteraard. Er is dus geen tijd om op voorhand een beeldvormingsproces op te starten.
 - Sectorverantwoordelijke was niet betrokken bij het beeldvormingsproces bij de cliënt (geleid door D.O.P.), dus weet niet of dit een meerwaarde is. Er is wel een overleg geweest tussen de betrokken partijen, maar dit gebeurt in andere cliëntsituaties ook.
- VAPH:
 - Positief: de PAB-assistente heeft het proces van beeldvorming als erg nuttig ervaren. Zij kende de cliënte reeds een jaar of 5. Er was regelmatig telefonisch contact en af en toe verleende zij praktische hulp aan mevrouw. Maar nu ze werkt voor mevrouw (22u per week) gaat het toch wel veel dieper: wie is mevrouw écht, wat wil ze, wat kan zij betekenen voor mevrouw, ...?
- Cliënt
 - Positief: de cliënte heeft dit proces als positief ervaren, omdat alles nu visueel gebundeld werd en dat dit ook makkelijk doorgegeven kan worden bv. indien de PAB-assistente vervangen zou moeten worden. Mevrouw zegt dat haar noden en wensen wat duidelijker zijn geworden met dit proces van beeldvorming.

VERBETERING KWALITEIT VAN LEVEN

- D.O.P.:
- Verzorgende:
 - PAB-assistente is wel een verbetering voor mevrouw, maar dit staat los van D.O.P., want was daarvoor reeds aangevraagd.
- Regioverantwoordelijke:
- VAPH:
 - Positief: de PAB begeleiding is nog maar een 3-tal maanden geleden opgestart, het is nog samen met de cliënt zoeken naar de meerwaarde die zij kan hebben voor mevrouw.

- Cliënt:
 - Positief: de drie cliënten waren tevreden over de kwaliteit van hun leven (los van het feit dat iemand uiteraard liever gezond zou willen zijn). De wensen voor de toekomst die uitgesproken werden:
 - 1 cliënt wenste meer aangepaste reizen op haar niveau. Zij zou met een bepaalde groep ook niet meer mee mogen omwille van haar karakter.
 - 1 cliënte had geen wensen meer, alhoewel ze toch ook nog graag eens op reis wou en dit was nu geregeld door de PAB-assistente
 - 1 cliënte had slechts 1 wens: dat haar kind terug bij haar komt wonen (mits hij zich gedraagt). Voorlopig komt hij alleen in het weekend thuis wonen en zou ze het wel een fijn idee vinden dat ze met haar vingers kon knippen en dat de super-nanny verschijnt wanneer er zich in het weekend een crisis voordoet.

SAMENWERKING

- D.O.P.:
 - Knelpunt: werkt vooral samen met de cliënt en de mensen die de cliënt erbij wilt. Uit de focusgroep werd duidelijk dat dit een aandachtspunt moet worden => hoe de diensten gezinszorg hierbij betrekken?
- Verzorgende:
 - Positief: een gezamenlijk overleg wordt als positief ervaren. Je leert iedereen kennen, kan er een gezicht op plakken en je kan afspraken maken over wie doet wat.
 - Knelpunt:
 - Wanneer een cliënt ontevreden is over een bepaalde dienst en hierover klaagt tegen de verzorgende, is het niet altijd makkelijk om te weten wat je hiermee moet doen. Hoe ver je kan gaan in het helpen van de cliënt.
 - Bij overlapping van taken is het belangrijk dat er juiste afspraken gemaakt worden. Anders voelt men zich benadeeld (dit kwam sterk tot uiting bij de cliënt met PAB-assistente). Het is voor een verzorgende erg vreemd als ze instructies moet ontvangen van een PAB-assistente. De verzorgende beschouwt zichzelf als iemand die ten dienste staat van de cliënt en wil dan ook van de cliënt horen welke taken zij uitgevoerd wenst te zien.
- Regioverantwoordelijke:
 - Knelpunt:
 - er is niet altijd contact met de diverse betrokken diensten (cliënt beslist of hij/zij dit wil of niet) of het is moeilijk om deze op hetzelfde moment rond de tafel te krijgen.
 - Door de huidige workload wordt een cliëntoverleg vaak maar gepland als er dringende zaken afgesproken/geregeld moeten worden.
- VAPH:
 - Knelpunt: de PAB-assistente vindt het moeilijk om de juiste afstemming te krijgen tussen gezinszorg en zichzelf. Zij wordt aanzien als concurrentie en wil dit niet. Het is samen zoeken naar de juiste weg.
- Cliënt:
 - Positief: zeer tevreden over de samenwerking met de verzorgenden. Ze zijn vriendelijk, mag alles vragen, krijg snel antwoord. Eén cliënte was ook zeer tevreden over de samenwerking met haar PAB-assistente.
 - Knelpunt:
 - 1 cliënt was ontevreden over de Dienst Begeleid Wonen. Wilde een andere dienst, maar wist niet hoe ze dit moest bereiken (mevrouw heeft een verstandelijke beperking).
 - 1 cliënt was ontevreden over een poetshulp van de Dienstencheques en durfde haar moeilijk aan te spreken op haar gedrag. (mevrouw heeft een fysieke beperking, is ziek en de poetsvrouw is een verbaal sterke dame.)
 - Als er verschillende diensten over de vloer komen, is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de draagkracht van de cliënt. Enkele cliënten gaven aan dat ze niet graag hebben dat er op hetzelfde moment verschillende hulpverleners aanwezig zijn, dit is te druk.

BESCHIKBAARHEID / FLEXIBILITEIT

- D.O.P.:
- Verzorgende:
- Regioverantwoordelijke:
 - Dag en uren kunnen aangepast worden, mits overleg en volgens beschikbaarheid van de verzorgenden, bv. vroeger 3x per week hulp, nu één keer geschraapt op vraag van cliënt.
- VAPH:
- Cliënt:
 - Knelpunt:
 - Cliënt met fysieke beperking merkte wel op dat voor haar continuïteit erg belangrijk is, kunnen rekenen op de hulp en dit voor het bereiden van de maaltijden. In de gezinszorg valt wel eens iemand ziek, waardoor de continuïteit in het gedrang kwam

Heb dit niet specifiek gevraagd, maar ik heb hier geen negatieve kritiek over gekregen.

OPVOLGING / CONTINUÏTEIT

- D.O.P.:
 - Op een overleg met de verschillende diensten werd beslist om de gezinszorg bij de cliënt te verminderen (van 3x naar 2x per week) => vraag: wie volgt dit verder op hoe dit verloopt? Een opvolger van het ondersteuningsplan moet nu nog gezocht worden, maar het D.O.P.-proces is nog niet afgelopen.
- Verzorgende: nog geen ervaring met opvolging van een ondersteuningsplan. Andere afspraken worden wel opgevolgd op de wijkwerking: hoe loopt het?
- Regioverantwoordelijke: vooral interne opvolging
- Cliënt:
 - Op een overleg met de verschillende diensten werd beslist om de gezinszorg bij de cliënt te verminderen (van 3x naar 2x per week), mevrouw meldt dat het nu toch wel lastig is zonder die hulp.

1.c Verslag Focusgroep Familiezorg

D.O.P. medewerker

Voorkennis:

- Kende dienst gezinszorg

Aanmelding:

- D.O.P. gevraagd vanuit overleg Kobalt/SD ZH
 - Enerzijds (palliatieve) zorg voor papa cliënte
 - Anderzijds voorbereidende zorg ifv zelfstandig wonen van cliënte met een beperking na overlijden van de papa
- Vlotte en goede samenwerking elk met zijn focus:
 - Kobalt focus op zorg voor papa
 - D.O.P. focus op zorg voor cliënte

Steungroep:

- Goede samenwerking
 - Duidelijke afspraken zijn belangrijk !

Beeldvorming:

- Belangrijk dat betekenisvolle personen van cliënte hun inbreng kunnen doen

Verbetering kwaliteit van leven:

- Telkens vertrekkende vanuit die vraag !
 - o Cliënte wou verder thuis functioneren zoals het 'vroeger' was met haar papa => doel werd bereikt door inschakeling van de gepaste zorg
 - o

Verzorgende

Voorkennis:

- D.O.P. niet gekend, enkel via thuiszorgverantwoordelijke

Aanmelding/beeldvorming/samenwerking/kwaliteit van leven/opvolging

- Niet betrokken bij start van de zorg; doch op dit moment in het proces zou de VZ wél betekenisvol zijn om ook betrokken te worden als betekenisvolle personen voor de cliënt gezien de intense en nauwe (professionele) relatie in de dagdagelijkse realiteit van de cliënt
 - o Beeldvorming NU ? / Helpen verwoorden van 'behoeften' van de cliënte
 - o Afstemming rond heel praktische zaken
 - o Afstemming mbt de manier van communicatie met elkaar
 - o Op welke manier kan 'het belang van vaste structuur/herkenbaarheid' concreet gemaakt worden ?

Er is echt 'een vertrouwensrelatie' ontstaan doorheen de hulp.... De VZ zit naast de cliënte (om te helpen verwoorden), staat achter de cliënte (om een duwtje in de rug te geven waar nodig), loopt voor de cliënte (om de weg te wijzen)... telkens reflecterend en uitgaande van haar wens/kwaliteit van leven...

- Belang dat het echt 'klikt' !
- Valkuil als 'vaste VZ' onverwacht afwezig is... goed af te spreken voordien wat dan al dan niet kan ingezet worden !

Regioverantwoordelijke

Voorkennis:

- Gekend na voorstelling D.O.P. aan alle begeleidende medewerkers van Familiezorg-WVI

Aanmelding:

- Vraag vanuit overleg Kobalt / SD ZH
 - o Opstart (palliatieve) zorg na ZH-ontslag voor de papa van cliënte
- Aansluitend de vraag van D.O.P. voor continuering van zorg ifv ondersteuning met doel dat de cliënte zelfstandig thuis kan blijven wonen.
- Positief:
 - o Contact met alle zorgpartners

- Reeds 'beeldvorming' in voortraject' wat maakt dat de best mogelijke 'match' kan gemaakt worden mbt verzorgende/cliënt

Steungroep:

- Zeer belangrijk dat dit een gedragen zorg is door alle zorgpartners en voor de mantelzorg
- ??: huisarts ?

Beelvorming:

- Zeer positief dat deze beeldvorming 'breed en diep' bekeken wordt ivf uitklaren van behoeven van de cliënt / aansluiten op noden/beleving van de cliënt
- Thuiszorgverantwoordelijke schetst beeld aan verzorgende die verder met de cliënte het doel van de zorg in het dagdagelijkse concretiseert

Samenwerking:

- Vlot en elk vanuit zijn opdracht
- Thuiszorgverantwoordelijke werd op de hoogte gehouden van het proces, maar enkel uitgenodigd op de overleggen die belangrijk waren ivf zorgproces
- Het feit dat er wederzijds respect was vanuit alle zorgactoren en cliënt/MZ maakt dat dit een sterk verhaal was; rekening houdend met de realiteit binnen de eigen werking bv. In het begin van het proces werd er 'zorggarantie' gevraagd naar gezinszorg, vrij strikt en op vaste dagen... dit kan NIET gegarandeerd worden; doch door de respectvolle samenwerking wordt vastgesteld dat er steeds een gepaste zorg gegeven kan worden (door overleg en ev bijsturing)
- Duidelijke afspraken: wie doet wat wanneer / waar kan de cliënte – familie terecht ?

Opvolging:

- Na het traject wordt 'de coördinatie' doorgegeven aan gezinszorg.
- Toch een vraag om zo nodig opnieuw beroep te kunnen doen op D.O.P. of Kobalt, gezien 'de meerwaarde' van de mogelijkheid in hun opdracht om 'in de diepte/breedte de beeldvorming' op te maken.

Cliënt / Mantelzorg (niet + echtgenoot)

Voorkennis:

D.O.P. was niet gekend

Aanmelding:

- Dankbaar om het initiatief om zowel zorgpartners als hun opdracht voor te stellen
- Appreciëren 'de keuzevrijheid' die gelaten werd

Steungroep (netwerk) / samenwerking:

- Benoemen dat ze zich echt beluisterd voel(d)en zowel in hun behoefte als beleving.
 - Au-serieux genomen – aanvaarden zoals mw is en focus op wat mw kan

- De mantelzorg benoemt dat hun tante een groot vertrouwen heeft in de zorgpartners en dat dit zo belangrijk is
- De mantelzorg benoemt de grote 'geruststelling' dat ze weten dat ze terechtkunnen en dat ze die zorgpartners kennen van de overleggen, alsook het belang van continuïteit in die personen die voor hen aanspreekpunt zijn
- Belangrijk: wie doet wat, wie kan gecontacteerd worden voor wat, vlotte communicatie met VZ die dagdagelijkse helpt concretiseren.

2.Bijkomende informatie naast de focusgroepen

2.a Thuiszorg Solidariteit vh Gezin

Hierbij mijn bevindingen in overleg met mijn collega's:

1. De thuiszorg wordt soms zeer laat ingeschakeld. Soms tijdens de laatste keer dat er samengekomen wordt. Dit zou iets vroeger moeten kunnen gebeuren zodat de verzorgende een stuk kan meegaan in het hulpverleningsproces en de vragen kan stellen indien nodig.
2. Bij aanmelding is er een zeer goed contact. Soms wordt de info die aan de sectorverantwoordelijke doorgegeven wordt, als te weinig ervaren. Ze gaan altijd mee op intake wat positief is om het vertrouwen te winnen. Het is moeilijk om bij het overleg de mind map te raadplegen als de pt/ct erbij zit. Ze weten ook niet goed wat er al besproken is vooraf en wat niet.
3. Het gevoel is dat D.O.P. soms te vlug afgerond wordt. Als er verder problemen zijn moet de hulpverlening die langskomt dit zelf oplossen. De vertrouwenspersoon (van D.O.P.)van de cliënt is dan ook weg.
4. Meestal zijn het moeilijke situaties met moeilijke uren die ook begeleiding van de verzorgende/ vrijwilliger vragen. Soms niet evident voor uurrooster en voor de draagkracht van de hulpverlener die langsgaat.
5. Niet iedereen is op de hoogte van gemaakte afspraken. Bv. overleg terwijl niet iedereen aanwezig is. Misschien beter dat er achteraf toch ook naar iedereen doorgegeven wordt wat er op het overleg afgesproken is.

2.b Familiezorg

DOP - GEZINSZORG	Positieve punten	Knelpunten	Voorstellen- suggesties
(Voor)kennis over DOP	info die we doorgeven op info-vergadering	op dat moment kwam het op mij over als "doorverwijs" opdracht. In werkelijkheid is de begeleiding veel ruimer, waardoor ik een verkeerd beeld heb over hun opzet	
Aanmelding	- duidelijke vraag - voorstel om dienst voor thuiszorg bij gezin thuis in te stellen met DOP + gezin - op neutrale locatie	- ik had zelf liever thuiszorg bij gezin thuis in te stellen - volledig beeld over woon-situatie	
Samenwerking/ Afstemming/ Taakafspraken	- heel positief! - uitgebreide opvoeding door DOP - ik kreeg snel alle info door - ROP: dit werd voorbereid door DOP met gezin zodat vragen v. gezin duidelijk waren voor iedereen. Nadien uitgebreid verslag voor gezin + voor alle hulpverleners.		
Beeldvorming rond de cliënt	- correct + volledig		
Kwaliteit van leven ?			
Beschikbaarheid/ flexibiliteit	- vooral contact via mail. - bij afsluiten KZ nog mail gestuurd met enkele bemerkingen: dit werd heel opgevoerd!		
Netwerk/ Ondersteuningsgroep	- er werd een planning opgesteld waarbij ≠ diensten in geschiedt kroon zorg werden, dit werd op elkaar afgestemd zodat een planning zo goed mogelijk vermeden werd.	- of er toe inderde dat medewerkers DOP niet verhoord waren met wereld van de kroon zorg.	
Opvolging/continuïteit	- steeds bereikbaar, nodig info werd aan de hulpverleners doorgegeven. DOP werd verlengd omdat KZ vreselijk op maat		

2.c Familiehulp

Verbetervoorstellen

D.O.P. moet meer gekendheid verwerven vooral bij de verzorgenden , 1 malige voorstelling is onvoldoende, positieve ervaringen zijn de beste reclame.

Dit kan door ervaringsuitwisseling op het team. Ook nog meer flyers of folders voorzien.

Mogelijkheden en middelen moeten hiervoor worden voorzien.

Overleg bij opstart : verzorgende betrekken indien ze al aanwezig is, voor de verzorgenden is het belangrijk om het proces mee te maken.

Niet enkel het resultaat (plan).

Indien gezinszorg achteraf pas ingeschakeld wordt , zovlug mogelijk erbij betrekken. Overleg is noodzakelijk.

Een plan op zich is niet voldoende.

Mogelijkheden en middelen voorzien om dit mogelijk te maken , kan niet ten kosten van de effectieve zorg (geld en middelen)

Centraal aanspreekpunt (vorm van permanentie) bij D.O.P.waar men kan afoetsen of de situatie iets is wat D.O.P. kan opnemen alvorens aan de client voor te stellen.

Diensten gezinszorg , meer flexibiliteit (avond – ochtend – WE) , nu slechts zeer beperkt mogelijk

Na de opmaak van het plan iemand binnen de steungroep verantwoordelijk maken voor de opvolging , indien er grondige bijsturing nodig is moet men terug beroep kunnen doen op D.O.P.. Eventueel een nieuw plan opmaken.

2.d Thuishulp

Echte grote verbetervoorstellen vanuit onze kant zagen wij niet meteen vanuit dit schema, wel een aantal engagementen die wij dienen aan te gaan:

- Voorkennis: Als gezinszorgdienst willen wij ons engageren om:
 - de dienst D.O.P. onder de aandacht te houden van de sectorverantwoordelijken
 - de nieuw aangeworven sectorverantwoordelijken te informeren omtrent de werking van de dienst D.O.P.
 - bij intakegesprekken met cliënten door te verwijzen naar de dienst D.O.P. indien dit een meerwaarde kan zijn
 - de medewerkers van D.O.P. op te leiden omtrent de praktische zaken van de gezinszorgdiensten, grenzen van de reglementering, ...
- Aanmelding: hier zien wij vanuit onze dienst geen verbetervoorstellen
- Steungroep: hier zien wij vanuit onze dienst geen verbetervoorstellen. Wanneer de cliënt een vraag heeft naar het uitbreiden van zijn steungroep, kunnen wij ons wel engageren om suggesties te doen naar de cliënt toe of informatie te geven (op vlak van socioculturele verenigingen, LDC's, ...)
- Beeldvorming: Wij zien het proces van beeldvorming als onderdeel van het takenpakket van een verzorgende. Indien de cliënt wil dat de verzorgende voldoende tijd heeft om hem/haar ook goed te leren kennen en eventueel mee stapt in het beeldvormingsproces van D.O.P., dan kan hier ruimte voor gecreëerd worden, mits de nodige afspraken hieromtrent.
- Verbetering kwaliteit van leven: de dienst gezinszorg erkent het belang van vertrouwenspersonen bij elke cliëntsituatie en engageert zich om van bij de opstartfase meerdere vaste personen toe te kennen aan het gezin zodat continuïteit kan gerealiseerd worden.

- Samenwerking: Als gezinszorgdienst willen wij ons engageren om:
 - onze verzorgenden er nogmaals op te wijzen dat signalen rond taakafstemming, zorgproblemen, ... tijdig doorgegeven moeten worden aan de verantwoordelijken, zodat de sectorverantwoordelijke de nodige stappen hierin kan zetten
 - vanuit de sectorverantwoordelijke of vanuit de VTO-dienst de verzorgenden te ondersteunen in de zorg voor mensen met een specifieke beperking (= > vraag naar het beleid toe: meer middelen naar omkaderingspersoneel om onze basiswerkers te ondersteunen)
 - de sectorverantwoordelijken voldoende te ondersteunen in de zorg voor hun basiswerkers die op hun beurt de cliënt met een beperking ondersteunen (= > vraag naar het beleid toe: meer middelen naar omkaderingspersoneel om de sectorverantwoordelijken te ondersteunen)
- Beschikbaarheid/flexibiliteit: Als gezinszorgdienst streven wij naar continuïteit van de zorg (maar garanties zijn er nooit en zeker niet als mensen vasthouden aan vaste personen)

Conclusie uit het ganse verhaal: overleg staat centraal ! Overleg tussen cliënt en verzorgende, tussen cliënt en sectorverantwoordelijke, tussen sectorverantwoordelijke en verzorgende, tussen cliënt en andere zorgverleners, tussen verzorgende/sectorverantwoordelijke en andere zorgverleners, tussen verzorgende/sectorverantwoordelijke en familie van de cliënt, enz.

Probleem: de zorg in de gezinszorgdiensten wordt steeds complexer (psychiatrische cliënten met kinderen, palliatieve cliënten, mensen met beperkingen en bv. tegelijkertijd financiële moeilijkheden, ...) maar in al die jaren is het criterium om omkaderingspersoneel toe te kennen nog nooit veranderd vanuit de overheid. Dus dit is een belangrijk signaal naar de overheid toe, vooral indien we ook pro-actief willen werken.

Bijlage 2: Outreach Handicapspecifieke expertise – digitaal platform

Experiment D.O.P. – SEN vzw, VAPH en diensten Gezinszorg (West-Vlaanderen) - 2014

1 Inleiding

Dit dossier werd opgemaakt naar aanleiding van de uitwerking van een digitaal platform om handicapspecifieke expertise in beeld te brengen, dit in kader van outreach van deze expertise tussen diverse diensten.

De aanleiding van dit project was de samenwerking tussen de Dienst Ondersteuningsplan vzw – West-Vlaanderen, de West-Vlaamse diensten gezinszorg en SEN vzw – West-Vlaanderen. Het dossier bevat achtergrond en werkmethoden van deze samenwerking.

De Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen heeft van het VAPH voor de periode 1.03.2012 tot 30.06.2014, een bijzondere subsidie ontvangen om de samenwerking tussen de dienst Ondersteuningsplan en de diensten Gezinszorg te bevorderen. Deze samenwerking heeft vijf projectdoelstellingen:

1. Projectdoelstelling 1: kennismaking tussen de diensten Gezinszorg en de Dienst Ondersteuningsplan
2. Projectdoelstelling 2: faciliteren en bevorderen van de samenwerking tussen de Dienst Ondersteuningsplan en de diensten Gezinszorg
3. Projectdoelstelling 3: de interne deskundigheid m.b.t. mensen met een (vermoeden van) beperking bevorderen binnen de diensten Gezinszorg
4. Projectdoelstelling 4: realisatie van een outreachnetwerk
5. Projectdoelstelling 5: aanzet tot een gedragen visieontwikkeling over Gezinszorg voor personen met een beperking en hun netwerk.

In functie van de realisatie van **projectdoelstelling vier**, richt de D.O.P. zich tot het SEN vzw om dit via een samenwerking tot stand te brengen. Voor het SEN vzw (zie ook verder) is dit een gelegenheid om opnieuw naar de corebusiness van het SEN te gaan, en waarvoor de website oorspronkelijk (ook) voor ontwikkeld werd: in beeld brengen van expertise, uitwisseling en verspreiding van deze expertise stimuleren.

De aanpassingen aan de website (zie verder) die in kader van deze samenwerking gedaan worden, kunnen ruimer gebruikt worden om aanwezige expertise in het werkveld in beeld te brengen en ter beschikking te stellen van anderen (outreach).

2 Voorstel van aanpak en planning

Hier beschrijven we een voorstel van aanpak voor het komende jaar/jaren:

2.1 Welke doelstellingen streven we na

De welzijns- en gezondheidssector is continu in evolutie, 'vermaatschappelijking van de zorg' is het nieuwe adagio voor de komende jaren. Kennis en expertise van professionelen en organisaties, spelen hierin een cruciale rol. Zo is kennis en expertise niet enkel van belang bij het verfijnen, optimaliseren en verbeteren van de eigen bestaande

dienstverlening, maar ook bij het ontwikkelen van nieuwe, innovatieve vormen van dienstverleningen en samenwerkingen over de sectoren heen.

Uitwisselen van kennis en expertise tussen organisaties over de sectoren heen kan een belangrijke bijdrage leveren voor meer duurzame inclusieve trajecten, en het verhogen van handicapspecifieke knowhow van (niet)handicap-specifieke diensten om zo hun ondersteuning beter af te stemmen op de vragen en noden van personen met een beperking.

Het opzet van de outreachmodule is om op eenvoudig manier kennis en expertise van professionals binnen de verschillende sectoren in beeld te krijgen. En op een eenvoudig manier kennis en expertise te zoeken en vinden, via een performante zoekfunctie.

2.2 Doelgroep

In kader van dit project, richten we ons in eerste instantie tot alle welzijnsvoorzieningen binnen West-Vlaanderen, met bijzondere aandacht voor de West-Vlaamse diensten gezinszorg, VAPH-voorzieningen en CAW's. In een later stadium, kan deze tool uitgerold worden voor andere diensten en organisaties in Vlaanderen.

Vanuit het SEN vzw informeren we het VAPH van deze samenwerking, en vragen we ook hun medewerking. Het is voor het VAPH een interessante tool om hun functie outreach i.k.v. RTH, in beeld te brengen (Inne neemt deze opdracht op zich).

2.3 Plan van aanpak

2.3.1 Wat gaan we doen?

- Een tool om eenvoudig kennis en expertise in beeld te krijgen: in concreto betekent dit het maximaal inzetten van de persoonlijke profielen op de website.
- Een tool om eenvoudig een vraag te stellen, en zelf de match te maken met het aanbod: in concreto betekent dit het maximaal inzetten van de zoekfunctie van de website.

We gaan aan de slag met wat we hebben en puren de mogelijkheden van de website maximaal uit. In kader van de nieuwe aan te komen website via SharePoint, krijgt dit ook daar een plek.

2.3.2 Werkingsschaal (regio)

Provincie West-Vlaanderen in eerste fase, in kader van het project D.O.P.-Gezinszorg. Daarna rollen we de tool verder uit naar alle regio's, thema's en sectoren! Op die manier verkrijgen we in eerste instantie een hanteerbare experimenteerruimte.

2.3.3 Intersectoraal opzet

Is inherent aan het project op zich. Gaat over uitwisseling van expertise tussen verschillende sectoren en werkvormen, in kader van de vermaatschappelijking van de zorg. Nu reeds geven de partners aan dat deze tool ook ruimer moet kunnen gebruikt worden, binnen andere sectoren en dienstverleningen.

2.3.4 Budget bepalen

Er is geen financieel budget voorzien. Voor het SEN is het een win-win, om de kernopdracht (in beeld brengen van expertise, en verspreiden van expertise via de website) weer van onder het stof te halen. In die zin is het budget de geïnvesteerde dagdelen van de IT-er, John, en de coördinator SEN West-Vlaanderen, Kurt.

2.3.5 Website – het instrument

Uitgangspunten:

- De expertise wordt in beeld gebracht op persoonsniveau via de persoonlijke profielen: opleiding, werkervaring, expertise en hoe de expertise wordt aangeboden.
- De organisatiefiches dienen up to date te zijn, aangezien de persoonsprofielen gekoppeld zijn aan de organisatiefiches. We spreken hier vooral over de basisinformatie: benaming, adres, contactpersoon en tot welke sectoren ze behoren.
- Een performante zoekfunctie, die voldoende fijn kan zoeken en toch eenvoudig in gebruik is.
- Dispatching vraag en aanbod gaat automatisch.
- De aangeboden informatie en expertise is de verantwoordelijkheid van diegene die het aanbiedt: zowel de kwaliteit, als naar actualisering. Dit staat zo vermeld op de website met een disclaimer. Bovendien stimuleren we de gebruikers om goede afspraken te maken, en formuleren hierbij een aantal tips.
- De registratieprocedure op de website dient eenvoudig te zijn.

Expertise in beeld op profielniveau

Het basisidee is dat er op profielniveau met verschillende tabbladen gewerkt wordt.

- **Algemene info** omtrent de persoon: aanspreking, emailadres, foto, persoonlijke contactgegevens
- **Opleidingen** die de persoon heeft gevolgd.
- De **organisatie** waar de persoon werkt:
 - Binnen welke organisatie(s) is de persoon werkzaam
 - Welke functie heeft die binnen deze organisatie
 - Via de organisatiefiches is duidelijk binnen welke sectoren de persoon actief is.
 - De mogelijkheid om via een open veld te omschrijven wat de persoon in de dagelijkse praktijk doet van werk.
- **Ervaringen en expertise**
 - Met welke doelgroepen wordt er gewerkt: autisme, nah, auditieve, ..., in combinatie met al dan niet verstandelijke beperking, en binnen welke leeftijdsgroepen.
 - Welke ervaringen en expertises zijn er met welke specifieke technieken, methodieken en instrumenten?
 - Binnen welke thema's (agressie, werken met natuurlijk netwerk, contextbegeleiding, ...) is er ervaring en expertise opgebouwd
- **Aanbieden van expertise**
 - Onder welke werkvormen: advies, coaching, workshop, reflectieve leermethoden, ... en deze concreet omschrijven.
 - Welke voorwaarden: gratis, kostprijs, kleine groepen, grote groepen, ...

Koppeling tussen de zoektocht naar expertise, en de aangeboden expertise

- Een goeie **zoekfunctie**, die werkt met de goed aangebrachte filters tijdens het inbrengen van de expertise (is ok).
- Anderzijds is er de idee om een mogelijkheid in te bouwen om '**zoekertjes**' te plaatsen (is nog niet gemaakt, kan eventueel meegenomen worden binnen de nieuwe site).
 - Bv. ... ik ben op zoek naar een bepaald soort expertise, of op zoek naar een spreker, of ...
 - Deze zoekertjes komen dan terecht bij diegenen die hun expertise hebben aangeboden.
 - Kan interessant zijn om de Outreach i.k.v. RTH te faciliteren?

Analyse van de vragen en antwoorden?

Het zou zeer interessant zijn om na verloop van tijd een globaal zicht te krijgen op welk soort vragen er werden gesteld.

- We voorzien geen fysieke dispatching en formele registratie van de vragen, de drempel dient zo laag mogelijk te zijn voor de zoekers naar expertise.
- Deze lopen automatisch tussen vrager en aanbieder. De site – SEN – is het medium.
- Het is evenwel toch interessant om zicht te krijgen op welk soort vragen er leven, welke noden, en op welke manier deze een antwoord hebben gekregen. Hoe kunnen we dit realiseren, zonder dat 'zoekers' overladen worden met registratietoestanden cf. de expertisewinkel geweest? Analyse (hoeveel vragen, welk soort vragen, ...)?
- De evaluatie – waardebeoordeling van de match/uitwisseling, laten we voor de betrokken actoren. SEN moet zich hier niet in. Maar misschien moeten we toch een minimale evaluatie voorzien? Iets dat niet publiekelijk wordt gemaakt, maar eerder voor SEN ...?

Actualisering van de gegevens op de website

Om dit alles maximaal tot zijn recht te laten komen, moeten de gegevens op de website actueel zijn.

- Wie in kader van dit project zijn expertise zal inbrengen, zal er automatisch een actualisering gebeuren.
- De organisatiefiches gaan een extra duw moeten krijgen, want dit zal niet automatisch gebeuren.
- Op termijn zal er vanuit SEN hierin actie moeten gebeuren, zoals bv. jaarlijks een mailing te doen aan iedereen om de eigen gegevens aan te passen, aan te vullen, Maar ook daar is de aanbieder verantwoordelijk voor de eigen actualisatie van de gegevens.
- De registratieprocedure moet eenvoudiger.

2.3.6 Stappenplan

- Tegen ten laatste eind april 2014 is de tool klaar op de huidige website. (ok)
- Op 9 mei 2014 wordt de tool voorgesteld aan de partners van het project D.O.P. – Gezinszorg, en spreken we een verdere werkwijze af. (ok)
- Begin september 2014 vertrekt er een bericht naar alle beheerders van de West-Vlaamse organisatiefiches, met de vraag de basisinformatie op punt te zetten: benamingen, adressen, contactpersonen en sectoren waarbinnen ze actief zijn.
- Eind september 2014 vertrekt een gecoördineerd bericht (D.O.P. – SEN) naar:
 - Alle West-Vlaamse welzijnsvoorzieningen die geregistreerd zijn op de website, met duiding en opzet van de tool en oproep om hun expertise in beeld te brengen. De partners van het samenwerkingsverband sensibiliseren hun achterban om expertise in te brengen.
 - de VTO-medewerkers die we kennen via de regionale netwerken. Dit zijn cruciale actoren om een dergelijk project maximaal te laten renderen.
- Oktober - november 2014 zal vooral testen, evalueren, technische fouten aanpakken, aanpassingen, ... worden. In beeld brengen van goeie praktijk: zowel de expertise, als de gevonden en gebruikte expertiseverhalen.
- December 2014 – evaluatie (D.O.P. – SEN) en voorstelling aan de algemene vergadering ROG West-Vlaanderen
- Begin 2015 het volledig in de markt zetten van de expertisemodule via de SEN-kanalen, aan de hand van de ervaringen en 'goeie praktijken' vanuit de testperiode (intern met de collega's af te spreken op welke manier we dit aanpakken, in combinatie met andere aanpassingen aan de site), al dan niet via de nieuwe website.
- Vanuit het SEN vzw informeren we het VAPH van deze samenwerking, en vragen we ook hun medewerking. Het kan voor het VAPH een interessante tool zijn om hun functie outreach i.k.v. RTH, in beeld te brengen (Inne neemt deze opdracht op zich).

2.3.7 Nog te doen

We moet er nog gebeuren, al dan niet op korte of lange termijn.

- Uitschrijven van verhelderende tekstjes om het invullen van de expertise te vergemakkelijken.
- Vereenvoudigen van de registratieprocedure.
- Disclaimer uitwerken (ieder is verantwoordelijk voor zijn expertise).
- Uitwerken van een tekstje om gebruikers te stimuleren tot het maken van goede afspraken.
- De thema's op de site!
- Idee om te werken met zoekertjes

Wat doen we met analyse vraag en antwoord?

Bijlage : mail gericht aan de leden van SEN West-Vlaanderen:

Beste beheerder van de organisatiefiche,

Wij van het SEN vzw en de D.O.P. – West-Vlaanderen hebben jouw hulp hard nodig!

De welzijns- en gezondheidssector is continu in evolutie, 'vermaatschappelijking van de zorg' is het nieuwe adagio voor de komende jaren. Kennis en expertise van professionelen en organisaties, spelen hierin een cruciale rol. Zo is kennis en expertise niet enkel van belang bij het verfijnen, optimaliseren en verbeteren van de eigen bestaande dienstverlening, maar ook bij het ontwikkelen van nieuwe, innovatieve vormen van dienstverleningen en samenwerkingen over de sectoren heen.

Uitwisselen van kennis en expertise tussen organisaties over de sectoren heen kan een belangrijke bijdrage leveren voor meer duurzame inclusieve trajecten, en het verhogen van handicapspecifieke knowhow van (niet-)handicapspecifieke diensten om zo hun ondersteuning beter af te stemmen op de vragen en noden van personen met een beperking.

Eind 2013 – voorjaar 2014 sloegen de Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen, de West-Vlaamse diensten gezinszorg en het SEN vzw de handen in elkaar om een digitale outreachmodule uit te werken via de website van het SEN vzw www.senvzw.be

Het opzet van de outreachmodule is om op een eenvoudig manier kennis en expertise van professionelen binnen de verschillende sectoren in beeld te krijgen. En op een eenvoudig manier kennis en expertise te zoeken en vinden, via een performante zoekfunctie.

Momenteel zijn we achter de schermen van de website hard aan het werken om deze module op punt te zetten, met de bedoeling deze tijdens het najaar 2014 actief uit te rollen. Om deze echter volledig tot zijn recht te laten komen, hebben we ook jouw hulp als beheerder van de organisatiefiche van jouw organisatie hard nodig.

Door de vele evoluties binnen de welzijns- en gezondheidssectoren, blijft het een enorme uitdaging om alle gegevens van iedere organisatie up-to-date houden. Om kennis en expertise te laten delen, is een accurate en volledige database van cruciaal belang.

Via deze weg doen we een oproep naar alle beheerders van de organisatiefiches om de gegevens van jullie organisatie op de website actueel te maken. We vragen geen grote inspanningen, doch een klein halfuurtje van jouw kostbare tijd om op zijn minst de basisgegevens van jouw organisatie op punt te zetten: de correcte benaming van de organisatie en zijn deelafdelingen, adresgegevens, erkenningsvormen en de contactpersonen.

Wij zijn er ons van bewust dat dit een eerder saai administratief werk is, waar op het eerste zicht geen directe return en meerwaarde is voor jouw eigen organisatie. Doch ... kennis delen is als een boomerang, het keert altijd terug.

Heb je hierbij vragen, bedenkingen, bezwaren, suggesties, een goeie mop, ... dan kan je zicht tot mij richten via onderstaande coördinaten. Heb je interesse in de vorderingen van deze outreachmodule, dan kan je zich ook tot mij richten.

Alvast heel veel dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groeten,

*Geert D'haene
Directeur D.O.P.-West-Vlaanderen
vzw
kurt.declercq@senvzw.be / www.senvzw.be /*

*Kurt Declercq
provinciaal coördinator West-Vlaanderen – SEN
GSM 0473 75 82 79 / fax 056 23 70 21 /*

Digitale outreach-module SEN-D.O.P. WVLanderen

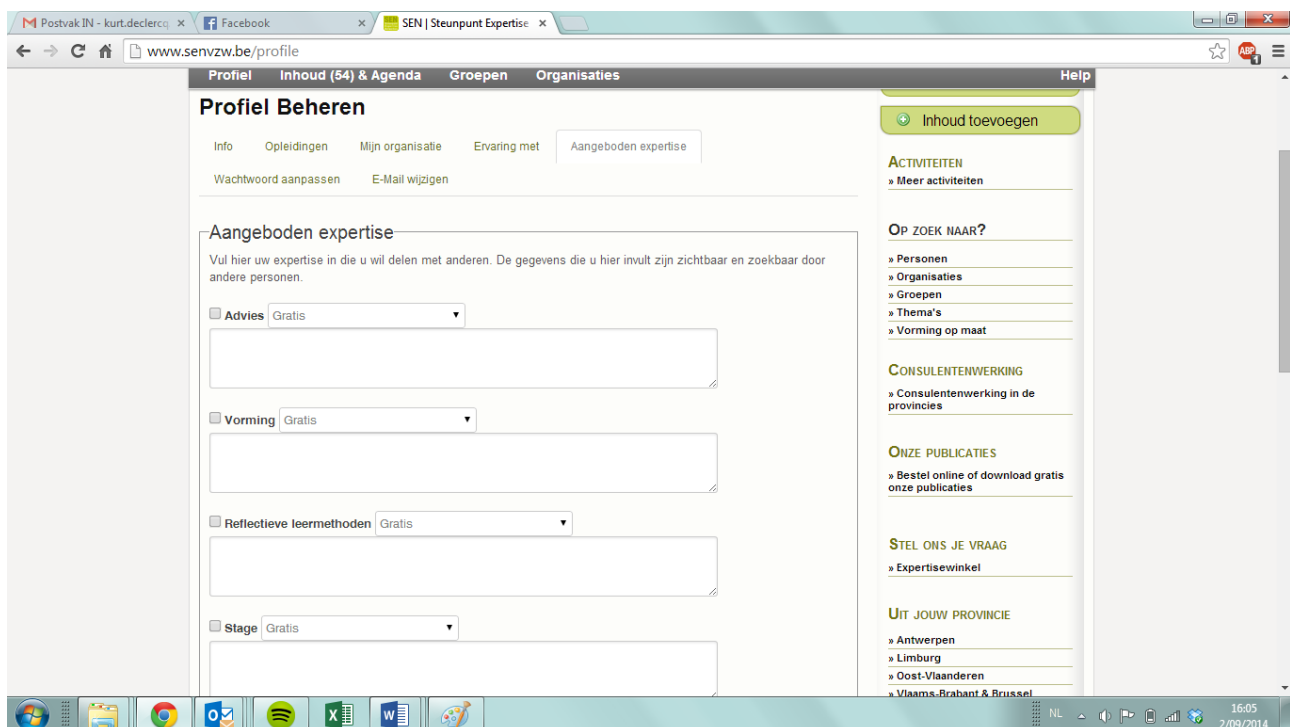
ERVARING MET

Hier kan je gedetailleerd ingeven welke ervaringen en expertise je hebt opgebouwd, en die je wenst te delen met anderen. Er zijn verschillende velden voorhanden waar je stap voor stap kan ingeven:

- Aard van de beperking:
 - Vink aan met welke doelgroepen je aan de slag bent/ervaring hebt
 - Telkens binnen welke leeftijdscategorie
 - En het cognitief functioneren
 - In het open veld, kan je een nadere toelichting geven
- Methoden en technieken waarmee je ervaring hebt
- Instrumenten waarmee je ervaring hebt
- Binnen welke thema's je ervaring en expertise hebt

AANGEBODEN EXPERTISE

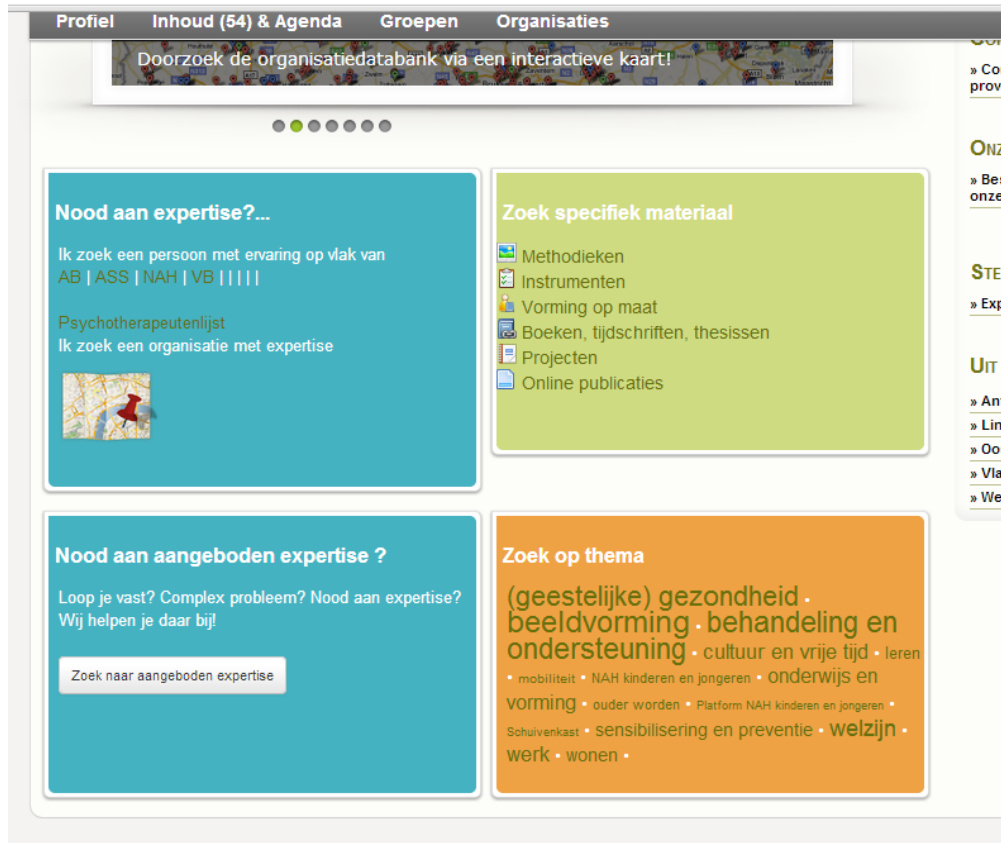
Indien je bereid bent om jouw expertise ook effectief te delen, dan kan je hier aanduiden onder welke (werk)vorm je dit wenst te doen.



EXPERTISE ZOEKEN EN VINDEN

Wie expertise zoekt, kan dit via onderstaande manier. Je dient hiervoor niet ingelogd te zijn (het mag uiteraard), waardoor dit kan gebruikt worden voor een breed publiek.

n.senvzw.be/?tab=intro#2

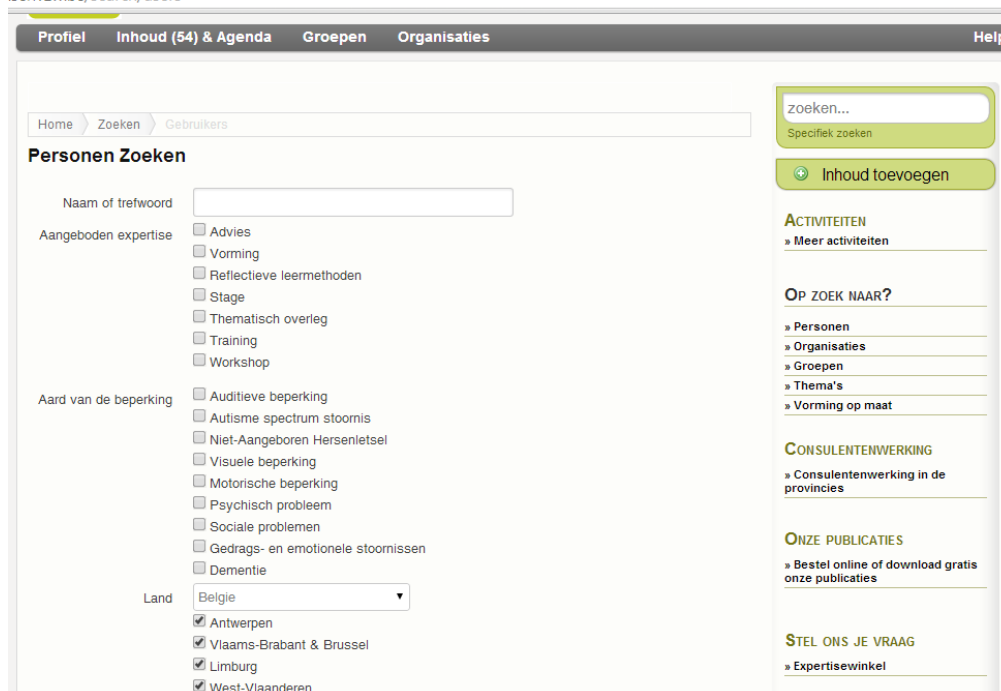


The screenshot shows the 'Intro' page of the n.senvzw.be website. The navigation bar includes 'Profiel', 'Inhoud (54) & Agenda', 'Groepen', and 'Organisaties'. A banner at the top says 'Doorzoek de organisatiedatabank via een interactieve kaart!'. Below this, there are four main sections:

- Nood aan expertise?...**: A section for finding expertise, with a sub-section for 'Psychotherapeutenlijst'.
- Zoek specifiek materiaal**: A section for finding specific materials, including 'Methodieken', 'Instrumenten', 'Vorming op maat', 'Boeken, tijdschriften, thesissen', 'Projecten', and 'Online publicaties'.
- Nood aan aangeboden expertise ?**: A section for finding offered expertise, with a button 'Zoek naar aangeboden expertise'.
- Zoek op thema**: A section for finding expertise by theme, including 'geestelijke gezondheid', 'beeldvorming', 'behandeling en ondersteuning', 'cultuur en vrije tijd', 'leren', 'mobiliteit', 'NAH kinderen en jongeren', 'onderwijs en vorming', 'ouder worden', 'Platform NAH kinderen en jongeren', 'Schulvenkast', 'sensibilisering en preventie', 'welzijn', 'werk', and 'wonen'.

On the right side, there is a vertical menu with links to 'Con provincie', 'ONZE', 'Bes onze', 'STEL', 'Expe', 'Uit', 'Ant', 'Lim', 'Oos', 'Vlaa', and 'Wes'.

n.senvzw.be/search/users



The screenshot shows the 'search/users' page of the n.senvzw.be website. The navigation bar includes 'Profiel', 'Inhoud (54) & Agenda', 'Groepen', 'Organisaties', and 'Help'. The page has a breadcrumb trail: 'Home > Zoeken > Gebruikers'. The main section is titled 'Personen Zoeken' and includes the following search filters:

- Naam of trefwoord**: A text input field.
- Aangeboden expertise**: A list of checkboxes for 'Advies', 'Vorming', 'Reflectieve leermethoden', 'Stage', 'Thematisch overleg', 'Training', and 'Workshop'.
- Aard van de beperking**: A list of checkboxes for 'Auditieve beperking', 'Autisme spectrum stoornis', 'Niet-Aangeboren Hersenletsel', 'Visuele beperking', 'Motorische beperking', 'Psychisch probleem', 'Sociale problemen', 'Gedrags- en emotionele stoornissen', and 'Dementie'.
- Land**: A dropdown menu with 'Belgie' selected.
- Land**: A list of checkboxes for 'Antwerpen', 'Vlaams-Brabant & Brussel', 'Limburg', and 'West-Vlaanderen'.

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- zoeken...**: A search bar with a 'Specifiek zoeken' button.
- Inhoud toevoegen**: A button to add content.
- ACTIVITEITEN**: A section with a link to 'Meer activiteiten'.
- OP ZOEK NAAR?**: A section with links to 'Personen', 'Organisaties', 'Groepen', 'Thema's', and 'Vorming op maat'.
- CONSULENTENWERKING**: A section with a link to 'Consulentenwerking in de provincies'.
- ONZE PUBLICATIES**: A section with a link to 'Bestel online of download gratis onze publicaties'.
- STEL ONS JE VRAAG**: A section with a link to 'Expertisewinkel'.

Bijlage 3: Kick-of diensten Gezinszorg – D.O.P West-Vlaanderen



Uitnodiging

Kick-off Gezinszorg - Dienst Ondersteuningsplan (D.O.P)

vrijdag 9 mei - Provinciehuis Boeverbos, Sint-Andries - Brugge

Welkom op de aftrap!

Onze voorbereidende focusgroepen met gebruikers, ervaringsdeskundigen, medewerkers uit de diensten gezinszorg, sector personen met een beperking en D.O.P brachten reeds heel wat ideeën en info op.

Vanuit verschillende perspectieven staan we stil bij een aantal goede praktijkvoorbeelden: hoe kan de samenwerking tussen deze verschillende diensten het voor cliënten met een beperking en hun netwerk, mogelijk maken om zo gewoon mogelijk thuis te wonen? Hoe kan de gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor personen met een beperking breder toegankelijk gemaakt worden? Hoe wordt een krachtgericht persoonlijk ondersteuningsplan in de realiteit vorm gegeven...?

Wat zijn hierbij voor alle betrokkenen inhoudelijke en structurele knelpunten? Wat kunnen we vanuit onze eigen organisaties en partnerschap hierrond samen verbeteren? Welke knelpunten dienen er op structureel en beleidsniveau weg gewerkt, zodat het inclusieve zorgbeleid t.a.v. de ruime groep van personen met een beperking in het kader van 'Perspectief 2020' beter kan scoren?

Wil je mee luisteren, mee denken, mee dialoog voeren, mee supporteren, mee scoren... schrijf dan nu reeds deze thuismatch in je agenda.

Programma

- 9.15 uur** onthaal
- 9.30 uur** welkomstwoordje door Gedeputeerde Mevr. Myriam Vanlerberghe
- 9.45 uur** duiding voormiddag door journaliste Mieke Dumont (moderator)
- Aansluitend 'Project Diensten gezinszorg en Dienst Ondersteuningsplan': korte toelichting vanuit perspectief 2020 en de samenwerking (door Geert D'haene en Bart Deltour)
- 10.25 uur** getuigenis uit de praktijk van een cliënte en haar netwerk aan de hand van een interview
- 11.00 uur** pauze
- 11.30 uur** presentatie van **digitaal expertiseplatform** door Steunpunt Expertise Netwerken (SEN)
- samenvatting vanuit de focusgroepen: waar scoren we binnen onze samenwerking, wat zijn knelpunten, actiepunten en verbetervoorstellen?
- aansluitend **panelgesprek** met moderator Mieke Dumont
- 13.00 uur** broodjeslunch en kans tot netwerking

Inschrijven

Inschrijven kan via het digitaal [inschrijvingsformulier](#) tegen ten laatste 25 april 2014. Wees er snel bij, de plaatsen zijn beperkt!

Praktisch

Bereikbaarheid [Provinciehuis Boeverbos](#)



Bijlage 4 : evaluatietool wederzijdse samenwerking diensten Gezinszorg-D.O.P.



Implementatie/evaluatie wederzijdse samenwerking D.O.P.-DGZ

EXEMPLAAR DGZ

1. **Bereikbaarheid D.O.P.-medewerker?**

2. **Wanneer wordt DGZ ingelicht over opstart D.O.P.?**

3. **Ervaringen deelname steungroep (ook in het kader van beeldvorming)?**

4. **Hoe wordt de samenwerking D.O.P. - DGZ ervaren?**

(Control+muisklik op de vraag om direct te antwoorden)

1. Is er voldoende kennis D.O.P.? Komt het aan bod? En hoe? Waar zitten de noden?



Wat heeft er gewerkt? Wat zijn de krachten?

→



Wat zijn de knelpunten? Wat is er nog nodig?

→

2. Bereikbaarheid D.O.P.-medewerker?



Wat heeft er gewerkt? Wat zijn de krachten?

→



Wat zijn de knelpunten? Wat is er nog nodig?

→

3. Wanneer wordt DGZ ingelicht over opstart D.O.P.?



Wat heeft er gewerkt? Wat zijn de krachten?

→



Wat zijn de knelpunten? Wat is er nog nodig?

→

4. Ervaringen deelname steungroep (ook in het kader van beeldvorming)?



Wat heeft er gewerkt? Wat zijn de krachten?

→



Wat zijn de knelpunten? Wat is er nog nodig?

→

5. Hoe wordt de samenwerking D.O.P. - DGZ ervaren?



Wat heeft er gewerkt? Wat zijn de krachten?

→



Wat zijn de knelpunten? Wat is er nog nodig?

→

Andere?

→



Dit projectverslag is een uitgave van
Familiehulp West-Vlaanderen
Thuishulp Bond Moyson
Thuiszorg Solidariteit v/h Gezin
Familiezorg West-Vlaanderen

Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen vzw
Tillegemstraat 81, 8200 Sint-Michiels, Brugge