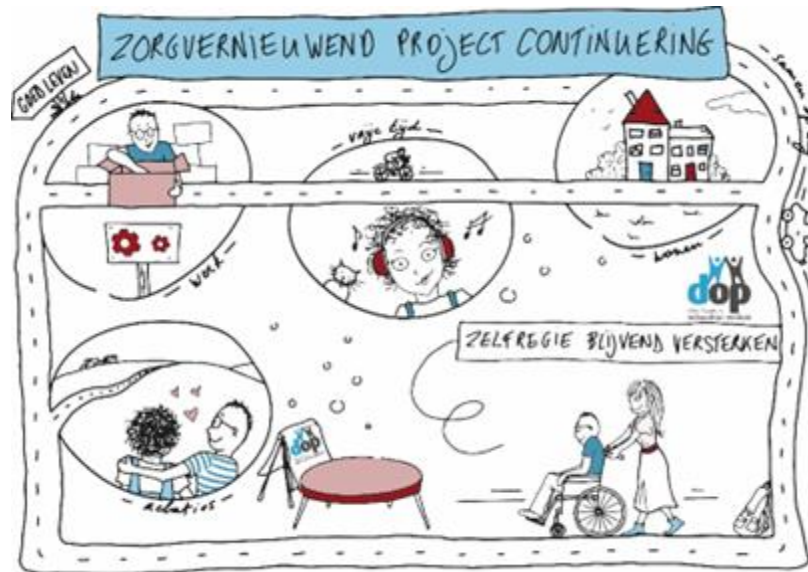




Verbetervoorstellen vanuit het zorgvernieuwend project continuering D.O.P West-Vlaanderen



Korte situering van het project

Doelstelling

We willen ervoor zorgen dat **de zelfregie** van de cliënt en zijn netwerk blijvend versterkt wordt. Dit betekent dat hij of zij aan het stuur van zijn eigen leven en ondersteuning komt en/of blijft. Dat er maximaal rekening gehouden wordt met **wat de cliënt en zijn dicht betrokkenen belangrijk vinden** en dat in dialoog de ondersteuning hierop wordt afgestemd. Dat er garantie komt dat **het resultaat** van het D.O.P-traject **niet verloren** gaat. Dat **het plan** en de kennis over het proces van praten, van gedachten wisselen en uitproberen **niet verloren** gaat. Dat het **verhaal verder gezet** wordt en het plan als werkmiddel verder gebruikt en aangepast wordt aan de wijzigende situatie van de cliënt en zijn netwerk.

Hoe zijn we hiertoe gekomen?

Tijdens de **dialogotafels van 2018** met groepen van de verschillende stakeholders (cliënten, mensen uit de steungroep, partnerorganisaties, leden van de algemene vergadering, personeelsleden D.O.P) kwam het thema continuering naar voren als een belangrijk aandachtspunt en verbeterpunt binnen de dienst.

Zo werden vragen gesteld bij de duur van het proces ('*D.O.P-traject is maximum één jaar, maar eigenlijk is dit een proces dat langer duurt*'), de opvolging van het plan en bij wat volgt na het D.O.P-traject ('*wie volgt op, wie supportert en ondersteunt er verder mee?*').

Daarnaast was er een **interne nood** op basis van een eerste interne vorming rond continuering om meer zicht te krijgen op wat onder 'continuering' verstaan kan worden. Welke gemeenschappelijke visie kunnen we hierrond ontwikkelen. Op welke manier kan de continuering van proces, denkgroep en plan in de praktijk vorm krijgen. Om zo ook te achterhalen hoe we onze werking kunnen bijsturen en onszelf sterker kunnen maken rond dit belangrijke thema.

Van daaruit is er binnen onze dienst een werkgroep continuering gestart **in april 2020** die na een uitgebreide studie rond het concept 'continuering', een kleinschalig onderzoek opstartte. Wij kwamen tot de vaststelling dat het voor de procescoach nog niet zo duidelijk was, wat zij/hij minimaal moet en maximaal kan doen rond dit thema. En eveneens dat er een duidelijke nood was aan handvaten, methodieken en verdere vorming rond dit thema.

Concreet

We gingen van start met een zorgvernieuwend project continuering waarbij 3 collega's gedeeltelijk vrijgesteld werden om **inhoudelijke stappen** vooruit te zetten rond de continuering van de D.O.P.-trajecten en plannen.

Dit enerzijds door collega's te versterken en deskundiger te maken via uitwisseling, verdieping en vorming. Een tweede belangrijke doelstelling van dit project is om zowel voor onze interne werking als aan het beleid en de subsidiërende overheid verbetervoorstellen te kunnen formuleren.

Alle procescoaches kregen de kans om gericht terug te keren naar 2 cliënten en hun denkgroep om feedback te vragen over wat zij ervaren als knelpunten, succesverhalen, verbetervoorstellen rond zelfregie, continuering van het proces en plan.

Om expertise uit te wisselen, te ontwikkelen en te delen interviewden we experts uit andere sectoren: Opgroeien, Geestelijke Gezondheidszorg, bijstandsorganisaties, burgerorganisaties, eerste lijn,...Maar ook enkele ervaringsdeskundigen.

We organiseerden dialoogtafels met eigen medewerkers, professionelen uit partnerorganisaties, bijstandsorganisaties en procescoaches uit andere provincies. De belangrijkste verbetervoorstellen uit dit project worden vandaag interactief gedeeld op ons slotevent '10 jaar D.O.P West-Vlaanderen'. Bovendien vormde het project de basis voor het jaarthema 2022-2023 van de 5 Vlaamse D.O.P's.



Een waaier van verbetervoorstellen op verschillende niveaus

1. Verbetervoorstellen voor de eigen werking



- ✓ Praat met je cliënt en denkgroep over zelfregie, over wat dit betekent voor hen en hoe dit zelf wensen in te vullen.
- ✓ Zet meer in op de aanwezigheid van supporters, mensen die voor de cliënt en zijn sociaal netwerk op tafel kloppen, die een klankbord zijn. De zelfregie stijgt namelijk naarmate de aanwezigheid van familie en vrienden.
- ✓ Het is belangrijk dat je in je denkgroep de mensen hebt die in je leven meevieren en meelijden.
- ✓ Verken de mogelijkheid om te werken met oudergroepen of cliëntgroepen die bij elkaar kunnen aftoetsen, ervaringen en successen delen, elkaar versterken. (peer-counseling)
- ✓ Wees van bij het begin van het D.O.P. traject bewust van welke eigenschappen je in de denkgroep nodig hebt in functie van het continueren van het proces en het plan.
- ✓ Zet de capaciteiten in van iedereen.
- ✓ Zorg ervoor dat de denkgroep een lerend team wordt en dat het de verantwoordelijkheid is van iedereen in dat team hoe het met iedereen gaat en wat ieders inbreng is. Bekijk hoe iedereen het kan volhouden. Creëer bewustwording rond rollen en opvolging.
- ✓ Stel de juiste vragen om wederkerigheid te beïnvloeden.
- ✓ Denk op tijd samen na over de toekomst om breuken te vermijden. Als je tijdig start dat gebeurt het vanuit een engagement, niet vanuit een crisis of een verplichting.
- ✓ Bespreek tijdig met de denkgroep hoe het proces kan worden verder gezet: "Wat werkt voor jullie om het proces gaande te houden? Welke manier in jullie situatie is het best gepast?"
- ✓ Je kan misschien al eens oefenen door de groep eens alleen te laten samenkomen.
- ✓ Stel de vraag: "Wat zie je mij als facilitator doen dat je zal missen als het D.O.P. traject stopt."

- ✓ Bekijk wie de 'proceskeeper' kan zijn. Dit kan iemand van het netwerk zijn, maar indien nodig ook een betrokken professioneel. Een proceskeeper die verder faciliteert en niet overneemt.
- ✓ Neem na 6 maanden nog eens telefonisch contact op.
- ✓ Zorg ervoor dat ook na D.O.P. de mensen verder goed geïnformeerd worden. Een geïnformeerde gebruiker is een sterkere gebruiker.
- ✓ Motiveer cliënt en sociaal netwerk om regelmatig evaluatiemomenten aan te vragen bij vergunde zorgaanbieders en/of andere diensten en laat hen hierbij, waar nodig ondersteunen door bijstandsorganisaties.
- ✓ Neem, indien wenselijk en mogelijk, al tijdens het D.O.P. traject contact op met de bijstandsorganisatie die het traject verder kan opvolgen.
- ✓ Bespreek met cliënt en denkgroep wat het doel is van het plan en zorg dat dit ook duidelijk is voor de mensen die het plan in handen krijgen.
- ✓ Wat zal maken dat het plan het plan van hen is?
- ✓ Wat zal maken dat het een dynamisch plan is, dat makkelijk deelbaar is en verder kan worden aangevuld, onder regie van de cliënt en zijn steungroep (mogelijkheden digitaal plan?)
- ✓ Zorg dat het plan leesbaar is voor anderen: niet téveel informatie, maar met duidelijke samenvatting en conclusie.
- ✓ Bevraag op het einde van het traject expliciet wie dit plan zal opvolgen. Dit moet minder vrijblijvend zijn.
- ✓ Nodig indien mogelijk de vervolgorganisatie(s) of dienst(en) mee uit tijdens het traject.
- ✓ Maak goede afspraken over de rol van het professioneel en sociaal netwerk. "Wie neemt wat op?"
- ✓ Maak vaste afspraken over wanneer/waar/hoe terug zal worden samengezeten mét het sociaal netwerk.

2. Verbetervoorstellen voor de samenwerking met partnerorganisaties

- ✓ Help als professional mee zoeken hoe je mensen kan laten omringen. Kom voor hen op. Help mee om hun plan tot uitvoer te brengen.
- ✓ Timmer mee samen aan 'warme buurten' waar er verbondenheid en wederkerigheid is tussen de mensen.
- ✓ Inspireer elkaar om out of the box te denken, samen te werken om een aanbod op maat aan te bieden.
- ✓ Denk samen verder na over hoe je beweging kan maken naar meer vraag gestuurd werken, cliënt centraal.
- ✓ Streef naar relationele continuïteit, geen verhakkelde trajecten, gedeelde verantwoordelijkheid om cliënttrajecten te ondersteunen.
- ✓ Focus op het gewone leven van kinderen en jongeren en hun dicht betrokkenen i.p.v. op het probleem.
- ✓ Maak eerstelijnsdiensten sterker om mensen goed te kunnen informeren over de toelidingsprocedure, maar ook over de achterliggende visie van de persoonsvolgende financiering.
- ✓ Denk mee na hoe we eerste en tweedelijnsdiensten kunnen meenemen in het traject en visie ten voordele van de zelfregie van de cliënt en zijn sociaal netwerk.
- ✓ Schakel reeds tijdens het D.O.P. traject zorg- en ondersteuningspartners in die het actieplan zullen helpen uitvoeren.
- ✓ Zorg voor een betere overdracht van het proces en van het plan bij wijziging van het sociaal en/of professioneel netwerk.
- ✓ Heb naast het actieplan ook aandacht voor het proces: wat heeft gewerkt, wat heeft niet gewerkt?
- ✓ Krijg diensten mee in de faciliterende rol, het niet altijd gewoon 'overnemen'.
- ✓ Zet de hulp meer beschikbaar en meer flexibel in om de acties uit het plan te kunnen uitvoeren (vs. stuiten op wachtlijsten/werken in modules)
- ✓ Zorg ervoor dat de bijstandsorganisatie bij automatische toekenning, al kan opstarten tijdens het D.O.P-traject.



- ✓ Stel als dienst of voorziening spontaan de vraag of er al een ondersteuningsplan is.
- ✓ Je kan als professional een eigen plan hebben voor het deel dat je gevraagd wordt om uit te voeren. Maar schrijf je wel in in het totaal plan van de cliënt.
- ✓ Maak het altijd mogelijk om bij de besteding van het PVB met verschillende organisaties te werken. Dit zowel in cash als in voucher.
- ✓ Bezorg altijd het plan aan het nieuwe netwerk, wanneer het sociaal en/of professioneel netwerk rond de cliënt wijzigt.
- ✓ Ga vanuit de voorziening steeds in dialoog met de cliënt en zijn sociaal netwerk met het ondersteuningsplan als basis.
- ✓ Voer het D.O.P. plan uit vanuit een krachtgerichte kijk onder regie van de cliënt en zijn steungroep.

3. Verbetervoorstellen voor het beleid

- ✓ Streef relationele continuïteit na om te komen tot gedeelde verantwoordelijkheid i.p.v. het 'doorgeven' van cliënten en gezinnen.
- ✓ Garandeer continuïteit in de zoektocht om mensen te laten omringen.
- ✓ Cliënten met een PVB moeten op regelmatige basis een gesprek kunnen hebben met een neutrale persoon met expertise.
- ✓ Zorg voor een vloeiende schakel tussen het D.O.P-traject en het traject van de bijstandsorganisaties door aanpassing van de huidige regelgeving.
- ✓ D.O.P. en bijstandsorganisaties in 1 geïntegreerd cliënttraject.
- ✓ Denk na over hoe betere samenwerking mogelijk te maken tussen vrederechters, professionele bewindvoerders en het VAPH.
- ✓ Herbekijk de duur van het D.O.P. traject en de mogelijkheid om als D.O.P-procescoach terug te keren naar cliënten en hun denkgroep op scharniermomenten of bij wijziging van de cliëntcontext.
- ✓ Regelgevend mogelijk maken dat procescoach-D.O.P de rol van trajectondersteuner, 'compagnon de route' kan opnemen om het proces en het plan verder te kunnen opvolgen.
- ✓ Voorzie een neutrale proceskeeper/trajectondersteuner/facilitator.

- ✓ Vereenvoudig het PVB administratief, breid de bestedingsmogelijkheden uit en verbeter ze, zodat het proces vlotter en meer vraaggestuurd kan verlopen.
- ✓ Neem het D.O.P. plan als uitgangspunt bij de opstart van de Individuele Dienst Overeenkomst (IDO) bij vergunde zorgaanbieders en stimuleer het gebruik bij andere (eerstelijns)diensten.
- ✓ Onderzoek de mogelijkheid om het D.O.P-plan onder regie van de cliënt en/of zijn sociaal netwerk beschikbaar te stellen en deelbaar te maken op mijnvaph.be
- ✓ Bestudeer de mogelijkheid van een digitaal zorg- en ondersteuningsplan (DZOP) onder regie van de cliënt en zijn netwerk.
- ✓ Zorg dat de cliënt het eigenaarschap heeft over zijn plan en dat er altijd de mogelijkheid is om het op maat aan te passen. Maak het mogelijk om het plan te gebruiken als werkinstrument voor zelfregie voor cliënt en netwerk.
- ✓ Zet outreach in vanuit de D.O.P's t.a.v. alle stakeholders binnen Zorg- en Welzijn m.b.t. krachtgericht opmaken en uitvoeren van een ondersteuningsplan in regie van cliënt en netwerk.

