

VERSLAG ZORGNETWERK "THUIS in GAVERE" 21 FEBRUARI 2018

Inzichten verworven uit de 1^e test

Inzichten 'bellers'

1. Bellers geven aan dat het goed aanvoelt als je je begrepen voelt door de zorgverstrekker. Het helpt om iemand aan de lijn krijgen die vriendelijk is, rustig blijft, echt luistert, aanvoelt en zich vragend, onderzoekend en empathisch opstelt.
2. Bellers geven aan dat zorgverstrekkers soms te snel oplossingsgerichte denken. Soms kregen de bellers niet de tijd om hun verhaal te doen of nam de zorgverstrekkers te weinig tijd om het verhaal in de diepte te verkennen. Er is tijd nodig om vragend te verkennen. In een aantal casussen kreeg de beller niet de tijd om alle info te vertellen of werd te weinig tijd genomen om verder door te vragen.
3. Soms raakte de acute vraag (korte termijn) wat ondergesneeuwd door het zoeken naar structurele antwoorden op de lange termijn. De beller heeft vaak al een goed beeld van de oplossing of waaraan die moet voldoen om als 'goed' ervaren te worden. Bellers hebben niet altijd twintig mogelijkheden nodig. (bvb. 'Ik had nood aan één oplossing' of 'Ik heb nu opvang nodig')
4. Bellers voelen aan dat in deze testopstelling de vraag niet altijd bij de juiste persoon terecht kwam. Vriendelijkheid en luisterbereidheid compenseren het feit dat er niet altijd een afdoende antwoord kwam.
5. Bellers hebben vertrouwen nodig om hun verhaal te vertellen. Vertrouwensrelatie opbouwen aan de telefoon is moeilijk, vraagt tijd en een getrainde luisteraar. Spreken met een persoon waar je reeds een band mee hebt maakt het makkelijker (bvb. Bellen naar de huisarts).
6. Bellers geven aan dat het waarschijnlijk makkelijker is om complexe problematieken Face to Face te bespreken (inspelen op 'tijd nemen' en 'vertrouwen opbouwen'). In enkele casussen stelde de zorgverstrekkers voor om dergelijk gesprek te organiseren. Dit voelde goed aan voor de bellers.
7. Bellers voelen aan dat zorgverstrekkers vanuit hun eigen standpunt naar de vraag kijken. Zorgverstrekkers zoeken antwoorden vanuit hun eigen vertrouwde werkcontext. Zoeken pas in tweede optie naar mogelijkheden daarbuiten.
8. Zorgverstrekkers stelden in bepaalde casussen voor om zelf verder te onderzoeken of contact op te nemen met andere zorgverstrekkers om meer inzicht te krijgen. Dit in combinatie met een afspraak om terug contact op te nemen, werd als zeer waardevol ervaren.
9. Bellers vermoeden dat direct kunnen doorverwijzen (in het beste geval doorverbinden) naar een andere zorgverstrekker goed kan werken. Inzicht: Het werkt als de beller aanvoelt dat hier een netwerk van mensen achter zit. Niet alleen een functioneel netwerk, maar ook mensen die elkaar kennen, vertrouwen, expertise delen...

Inzichten zorgverstrekkers (ZV)

1. Verschillende ZV geven aan dat het moeilijk is om los te komen van hun eigen zorgrealiteit, eigen werkcontext. Dit maakt het antwoorden op multi-problem cases niet makkelijk. Hoe kunnen we het denken vanuit onze eigen stoel doorbreken?
2. ZV geven aan dat je mensen ook kan helpen door goed te luisteren en ze nadien op een zeer correcte en professionele manier in verbinding te brengen met anderen.

3. Verschillende ZV geven aan dat multi-problem cases oplossen aan de telefoon niet ideaal is. Er is tijd nodig voor duurzaam contact en opbouw van vertrouwen. In geval van een complexe vraagstelling zou een bezoek de volgende stap kunnen zijn.
4. Verschillende ZV geven aan dat het waardevol is dat een niet eerder betrokken partij haar licht laat schijnen op een bepaalde moeilijk te ontwarren zorgknoop. Dat kan leiden tot nieuwe inzichten die een meerwaarde kunnen hebben in de zoektocht naar oplossingen. Waarde van het samen nadenken over een casus vanuit verschillende perspectieven. (voorstellen multi disciplinair team of casemanager)
5. Nagenoeg alle ZV geven aan dat uitbouwen van contacten en netwerken met andere lokale professionele zorgverleners leidt tot een betere professionele en menselijke samenwerking. Er wordt meer samen aan een probleem gewerkt dan elk apart. Ook de kennis en inzichten in de ander zijn vakgebied nemen toe. Op termijn leidt dit tot een beter kwalitatieve zorgverlening. (woorden: ontmoeting, elkaar kennen en vertrouwen, lerend netwerk, kennisdeling, samen cases bekijken en aanpakken, wij moeten niet alles weten, ons netwerk moet dit kunnen opvangen...)?
6. ZV geven aan dat de zorgvrager waarschijnlijk ook aanvoelt wanneer een netwerk goed functioneert. Doorverwijzen naar iemand die je persoonlijk kent, iemand waarvan je zeker weet dat hij/zij een rol van betekenis kan spelen, straalt ook af op de zorgvrager.
7. Alle ZV geven aan dat ze niet alles weten. Er is een grote vraag naar het bundelen en ontsluiten van alles wat er nu aan zorgaanbod is binnen de gemeente (sociale kaart van Gavere). ZV geven aan dat dit zeer helpend kan zijn om de kwaliteit van de antwoorden te verhogen. (bv online premies kunnen opzoeken, lijst van de huisdokters...)
8. Enkele ZV geven aan dat er een belangrijk verschil was tussen hun direct antwoord en hun antwoord na termijn. Door de mogelijkheid om zich in tussentijd verder te informeren (ook bij andere professionals in dit netwerk) werden de antwoorden grondiger en doelgerichter.
9. Bijna alle ZV geven het belang aan om dit initiatief zeer lokaal te houden. Bovenlokaal is ook verbinding en samenwerking nodig, maar onze focus moet Gavere blijven. (woorden: kleinschalig, wendbaar, concreet...)

Prioriteiten

1. Zorgnetwerk

De ontwikkeling van een lokaal zorgnetwerk wordt als prioritair gezien aangezien dit de basis moet vormen voor het infopunt.

Dit lerend netwerk moet voldoende stevig zijn alvorens er met een infopunt gestart kan worden. De verschillende partners moeten elkaar goed kennen en weten wie met wat bezig is.

Alle lokale partners die een professionele zorgwerking hebben in Gavere moeten uitgenodigd worden om deel uit te maken van het netwerk. In de eerste plaats wordt nu al gedacht aan de mutualiteiten (waarvan bepaalde al over een "zorgtelefoon" beschikken).

Wie lid wordt van het zorgnetwerk dient zich wel in zekere mate te engageren. Het zorgnetwerk is open, maar niet vrijblijvend.

Doelstellingen van het zorgnetwerk kunnen zijn:

- netwerking: het is in de eerste plaats belangrijk dat de leden elkaar op een informele wijze beter leren kennen. Er kan hierbij een voorbeeld genomen worden aan reeds bestaande informele netwerken van professionele zorgverstrekkers. De leden-zorgverstrekker zien voordelen in de persoonlijke contacten, de informele en leuke sfeer, ... en uiteindelijk de indirecte professionele effecten.
- intervisie of casusbespreking kan maar moet niet de hoofdfocus zijn.

2. Infopunt

Het infopunt moet een realisatie zijn van het zorgnetwerk, dat op zich klaar moet zijn om antwoorden te bieden op reële vraagstukken. Het infopunt moet daarbij complementair gezien worden aan andere Thuis in Gavere-projecten die zorgnoden kunnen oppikken en/of beantwoorden. De gemeente kan in dat verband een rol spelen om linken te leggen buiten het professionele netwerk (bv. naar verenigingen).

Het infopunt moet (los van het lidmaatschap van het zorgnetwerk) het volledige lokale aanbod in kaart brengen (zie prioriteit 3) en ontsluiten.

Het infopunt moet informatie ontsluiten (doorverwijzing), maar moet geen kant-en-klare-oplossingen bieden.

3. Sociale kaart

De informatie voor de sociale kaart is fragmentair aanwezig. Alle deelnemers zijn het er over eens dat de informatie gebundeld en ontsloten dient te worden.

Een goede sociale kaart zou de doorverwijsfunctie binnen het zorgnetwerk kunnen versterken, waardoor 1 centraal infopunt misschien niet nodig is.

Volgende stappen

1. Samenstellen sociale kaart vóór 31 mei 2018

Ontwikkelen van een fiche met 2 functies:

- front: informatie bestemd voor het publiek
- back: informatie bestemd voor het netwerk

Testkaart met diensten OCMW, Mariahuis en Familiezorg.

2. De ideeën delen met een ruime groep op 31 mei 2018 om 19.00u.

Iedere deelnemer tracht 2 nieuwe deelnemers mee te brengen.

We mikken op een zo breed mogelijke groep van professionele zorgverstrekkers.

De agenda is als volgt:

- stand van zaken van het project
- kennismaking
- sociale kaart
- informeel fun-moment