



Welkom bij de inspiratietafel

Ervaringskennis in zorg en welzijn

6 juni 2023

Team gezondheid, Dienst Regie Gezondheid en Zorg | Stad Gent

Deze voormiddag

9u15: **Welkom** door Lien Van Oyen en Leen Van Zele (Stad Gent, dienst Regie Gezondheid en Zorg)

9u30: **Participatie en ervaringskennis** in zorg en welzijnsorganisaties, door Michèle Van Elslander (Plazzo)

pauze

10u30: **Inspiratietafels**

12u15: **Lunch**

Stad Gent zet in op toegankelijke zorg en welzijn

PROJECT (t.e.m. eind 2023):
Gentse eerstelijnsorganisaties
gezondheidsvaardiger maken

*Dankzij projectsubsidie van
Koning Boudewijn Stichting*

SUBDOELSTELLING 1

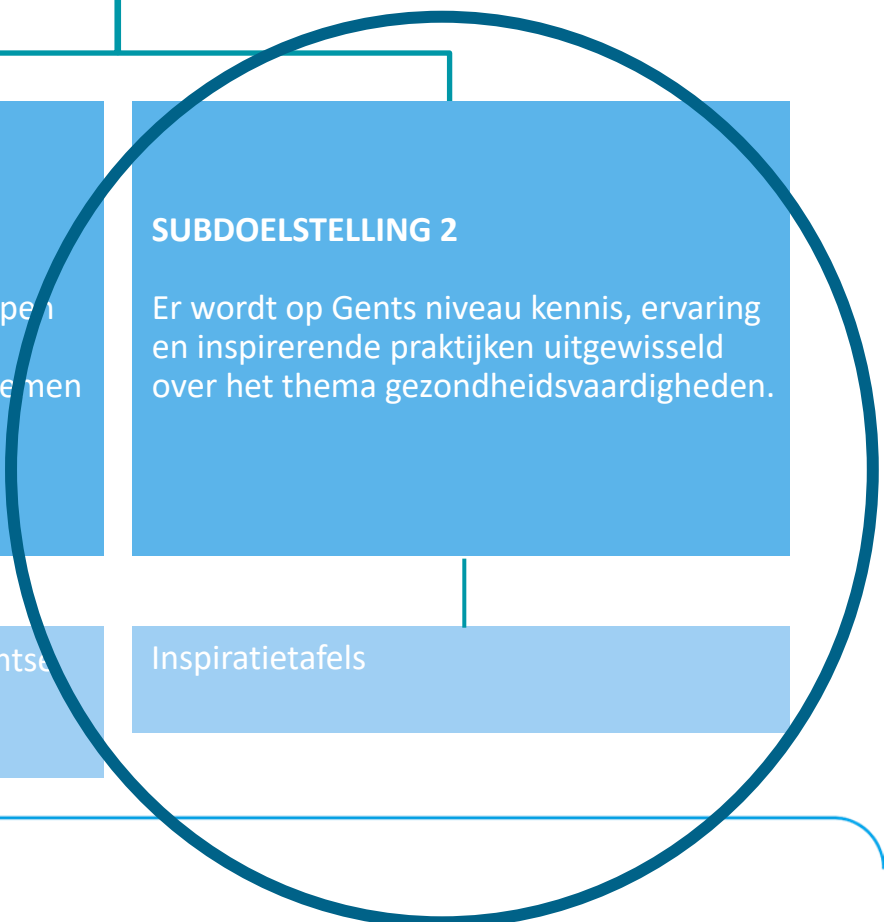
Eerstelijnsorganisaties zetten stappen
vooruit om het thema
gezondheidsvaardigheden op te nemen
in het DNA van hun organisatie.

Trainingstraject op maat van 8 Gentse
eerstelijnsorganisaties

SUBDOELSTELLING 2

Er wordt op Gents niveau kennis, ervaring
en inspirerende praktijken uitgewisseld
over het thema gezondheidsvaardigheden.

Inspiratietafels



Inspiratietafels

Inspiratietafel

Gezondheidsvaardige organisaties

8 dec '22

Inspiratietafel

Ervaringskennis in zorg en welzijn

Di 6 juni '23 (vm)

Inspiratietafel

Verduurzaam wat je leerde tijdens het trainingstraject

Di 19 sept '23 (vm)

Feestelijk slotmoment

Di 28 nov '23



Leen Van Zele

team gezondheid, dienst Regie Gezondheid en Zorg

gent:

Michèle Van Elslander

(Plazzo en ELZ Gent)

**Ervaringsdeskundigheid in zorg en
welzijn**

**Participatie van de persoon met een
zorg- of ondersteuningsnood**

Inspiratietafel gezondheidsvaardigheden 6 juni 2023

Michèle Van Elslander





Participatie is ...



Bron: www.powerpr.nl

Mensen au serieux nemen:
tijd nemen, echt luisteren



Couleur locale: de uitkomst is altijd anders, belang van nabijheid

Controle durven loslaten





Geen Alibi Ali en Excuus Truus als
vertegenwoordiger
Wel bespreking in grote groep met
meerdere mensen vanuit de PZON



Een gevarieerd traject met heel veel lagen

***Kiezen voor participatie betekent
flexibel en creatief zijn en (leren)
omgaan met de onzekerheid en
diversiteit van het eindresultaat
Lieve Catrijsse***

De PZON staat centraal

In zorg en welzijn staat de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) meer en meer centraal.

Het resultaat daarvan moet een betere zorg zijn, die volop rekening houdt met de wensen van een PZON.

Maar

... hoe kunnen we hem of haar betrekken bij de organisatie van en de processen binnen zorg en welzijn?

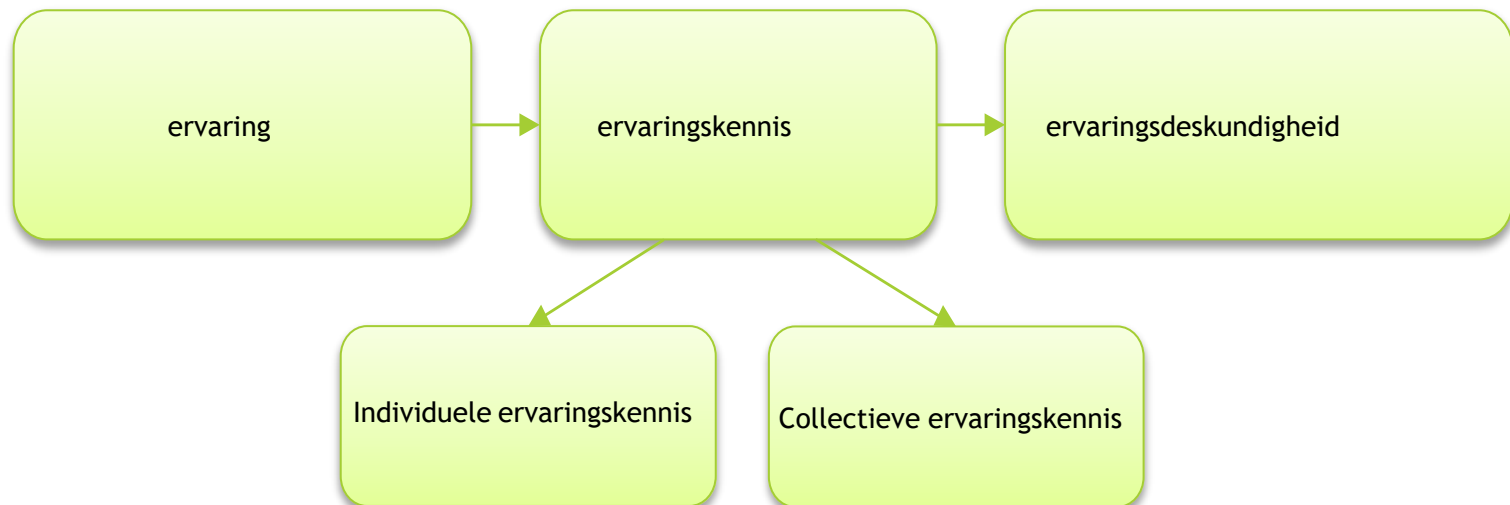
... wat zijn manieren om deze betrokkenheid vorm te geven?

... hoe kunnen we rekening houden met de ervaringsdeskundigheid van mensen?

Wie is de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood?

- Patiënten/cliënten, gebruikers van welzijn en gezondheidszorg
- Mantelzorgers
- Vrijwilligers

Wat is ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid?



Participatieniveaus binnen zorg en welzijn

Binnen zorg en welzijn is participatie van de PZON op verschillende niveaus van belang:

1. Op het niveau van de individuele zorgrelatie
2. Op het niveau van de zorgorganisatie

1. Op het niveau van de individuele zorgrelatie

De **PZON** staat **centraal** met zijn **levensdoelen**.

- Zorggeletterdheid/gezondheidsvaardigheden
- Participatie in zorgproces
- Doelgericht werken aan levensdoelen en niet alleen zorgdoelen

2. Op het niveau van de zorgorganisatie

- De zorgorganisatie wordt ontwikkeld en vormgegeven samen met alle betrokken partners. Ook de participatie van de PZON is belangrijk.
- Ook deze partner moet au serieux genomen worden.



Expertise van Plazzo (Platform Zelfzorg O-VI)

- ondersteunen van verenigingen van PZON
- ondersteunen van professionals rond gebruikersparticipatie
 - Werkboek Gebruikersparticipatie: samen met HoGent en de Provincie Oost-Vlaanderen in 2013
 - Webpagina gebruikersparticipatie
 - Leernetwerken gebruikersparticipatie



Even zoomen

- Waar werk je?
- Hoeveel uur per week besteed je met de doelgroep?
- Zou je graag cliënt zijn in je eigen aanbod of zou je eerder een ander aanbod zoeken en zoja, waarom?

Mee mogen

Mee willen

Mee kunnen doen

Micro

Meso

Macro



Individueel

Collectief

Gebruikersparticipatie

I HAVE NO IDEA
WHAT'S GOING
TO HAPPEN.



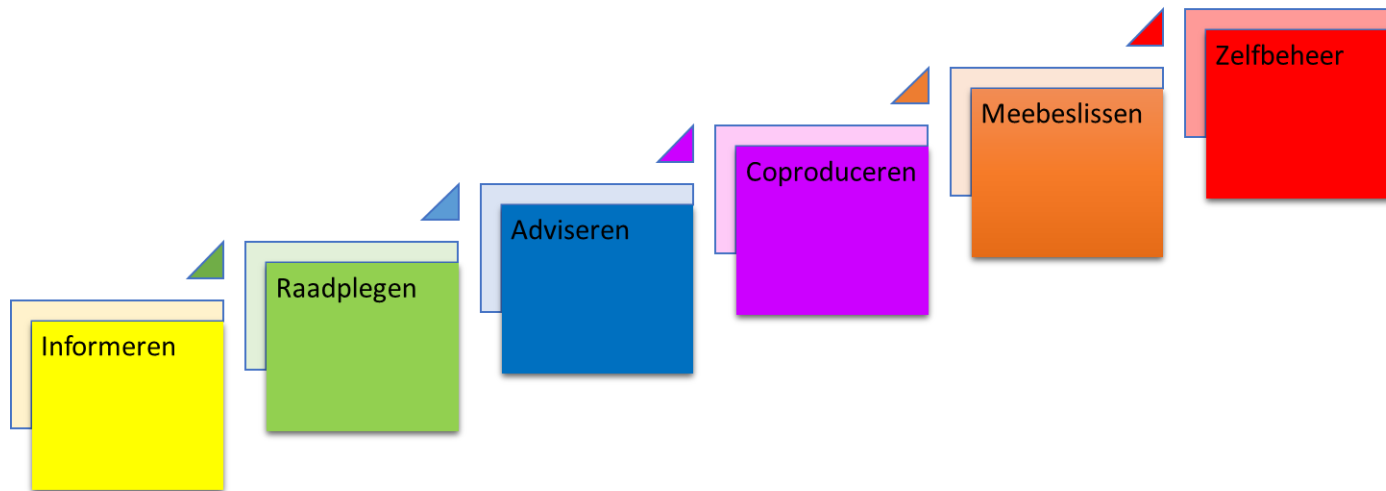
AND I LOVE IT.

Gebruikersparticipatie

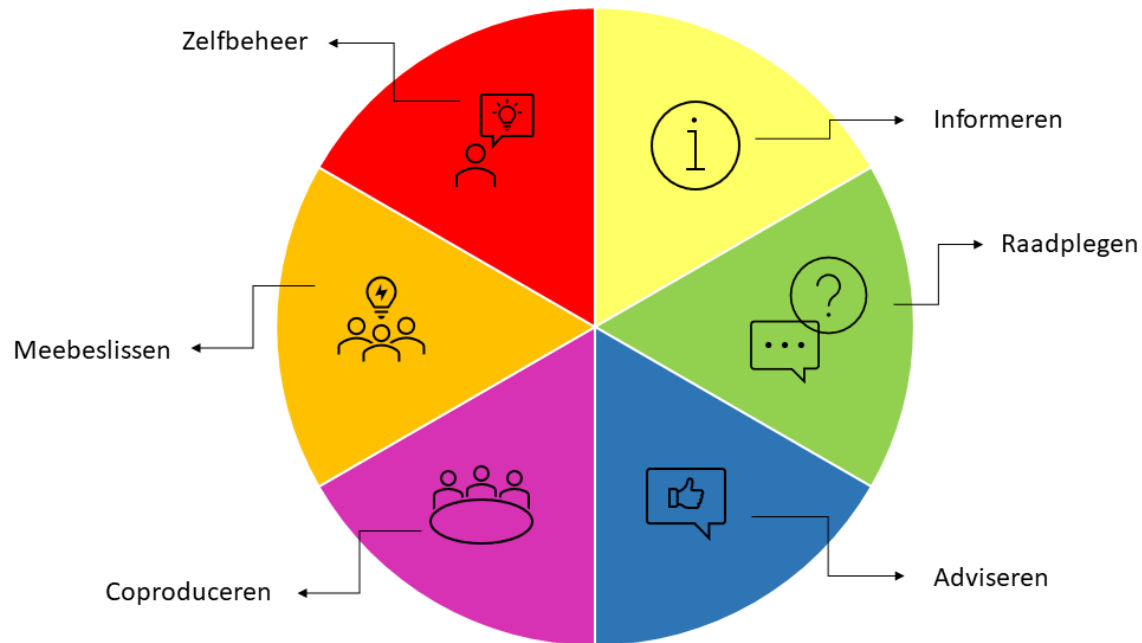
Belang van gebruikersparticipatie en linken met de participatieladder/-wiel

- De doelgroep(en) van bij het begin betrekken
- Ze denken mee na zowel over het beleid als over de kwaliteit van zorg en welzijn
- Gebruikers en professionelen gaan gelijkwaardig met elkaar om en gaan samen op zoek naar problemen en oplossingen
- Gebruikersparticipatie kan individueel of collectief (en dus in groep) zijn

De participatieladder



... of eerder het participatiewiel



- Volledig en correct informeren
- Info continu beschikbaar

Voorbeeld:
Infobrochure

INFORMEREN



- Gebruiker consulteren
- Mee denken, mee praten
- Zorgverlener bepaalt agenda, geen resultaatsverbintenis

Hoe?

Individueel /groepsverband

Bevragingen/belevingsgerichte vorm

Voorbeeld:

Tevredenheidsmeting, bevraging, diepte-interview

RAADPLEGEN



- Gebruikers formuleren wensen, behoeften, verwachtingen, voorstellen, problemen, oplossingen
- Collectieve belangenbehartiging waarborgen
- Zorgverlener houdt rekening met mening/voorstellen, maar kan afwijken bij besluitvorming

Hoe?

- Meer structurele wisselwerking
- Dialoog

Voorbeeld:

Bewonersvergadering/gebruikersraad/centrumraad/
focusgroep

ADVISEREN



- Gebruiker = evenwaardige samenwerkingspartner
- Samen agenda bepalen, samen oplossingen zoeken waar iedereen zich kan in vinden
- ! Verschil met vorige niveaus : zorgverlener wel resultaatsverbintenis

Voorbeeld:

Dienstverleningsovereenkomst/zorgplan samen opstellen

COPRODUCEREN



- Deelnemen aan besluitvorming
- Gebruiker komt zelf tot beslissing, zorgverlener adviseert
- Zoveel mogelijk regie van eigen leven in handen houden

Voorbeeld:

Gebruiker krijgt beslissende rol in sollicitatieprocedure voor nieuwe begeleiders

MEE BESLISSEN



- Gebruikers houden zelf (mee) de voorziening draaiende
- Gebruikers hebben een zo groot mogelijke beslissingsmacht over organisatie/uitvoering van de zorg
- Via zelfbeheer zaken zelf regelen m.b.t. invulling eigen leven/zorgtraject
- Zorgverlener : voorwaardenscheppende rol

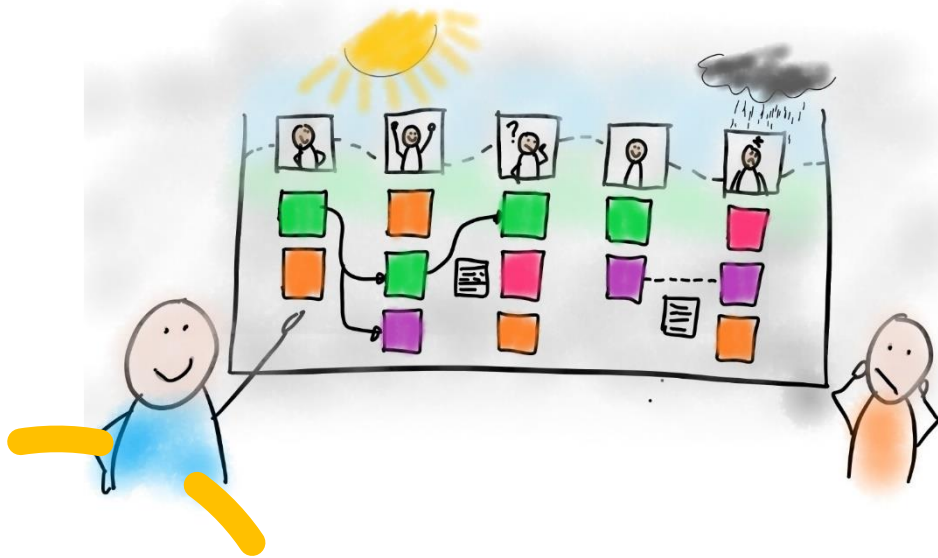
Voorbeeld:

Gebruikers kiezen wanneer ze komen, nemen zelf telefoon op, maken planning op,....

ZELFBEHEER



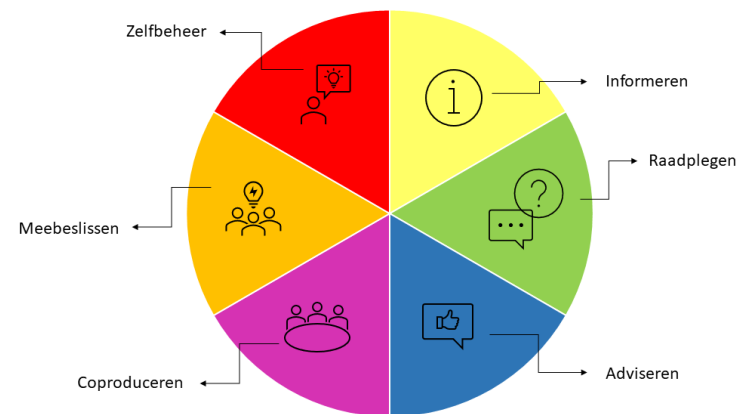
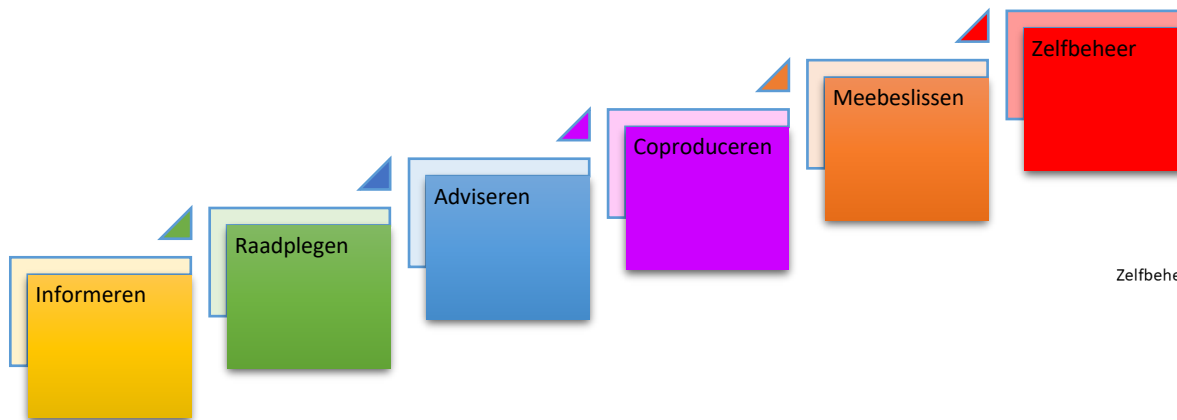
Wat ook kan is het gebruikersperspectief binnenbrengen via customer journey (klantreis) en/of het uitwerken van persona. Maar echte participatie gaat een stap verder.





Evaluatie tool

Hoe gesmeerd loopt het?



Niveaus van participatie

Terug naar welzijn en zorg:

enkele tips ...

1. Op het niveau van de individuele zorgrelatie

- Gebruik het participatiewiel als leidraad
- Maak het zelfzorgaanbod bekend ten aanzien van patiënten/cliënten en mantelzorgers
- Zet in op gezondheidsvaardigheden zowel naar de PZON als naar de zorgverstrekkers toe
 - Plazzo organiseert in bvb. een vorming voor PZON over 'beter praten met je arts'
 - Plazzo organiseert in een leernetwerk voor zorgverstrekkers rond gebruikersparticipatie en gezondheidsvaardigheden

2. Op het niveau van de zorgorganisatie

- Gebruik het participatiewiel als leidraad.
- Maak het zelfzorgaanbod bekend ten aanzien van patiënten/cliënten en mantelzorgers
- Zet in op gezondheidsvaardigheden zowel naar de PZON als naar de zorgverstrekkers toe
- Breng meerdere mensen uit de PZON samen om input te verzamelen over het zorgaanbod en hun ideeën te beluisteren

3. En wat doet Plazzo nog extra?

- Professionelen leren werken met het participatiewiel
- Verenigingen van PZON samenbrengen over ELZ heen om input te verzamelen voor de ELZ's.
 - Plazzo doet dit via een jaarlijkse Trefdag Zelfzorg.
- Verenigingen van de PZON samenbrengen in een Klankbordgroep eerstelijns om samen met hen een Zorgraadagenda voor te bereiden.
 - Plazzo doet dit 4x/jaar
- Zorgen dat ELZ's een link plaatsen naar Plazzo (voor Oost-Vlaamse ELZ) en een link naar een overzicht van de zelfzorggroepen in de regio (zie sociale kaart).



Meer informatie:

www.plazzo.be

<http://plazzo.be/gebruikersparticipatie>

Vragen?

info@plazzo.be

michele.van.elslander@elzgent.be

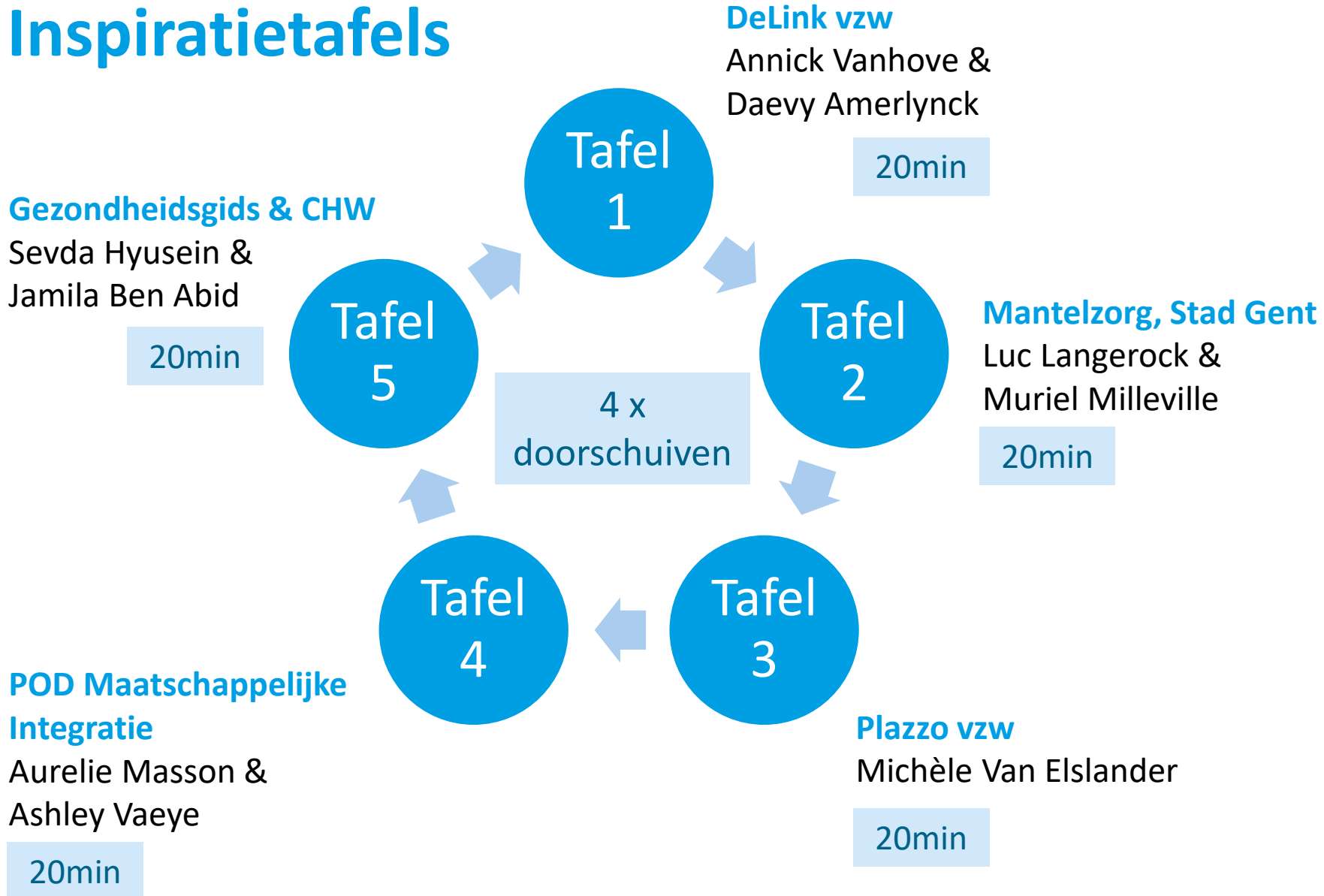
Bedankt voor jullie aandacht!



Inspiratietafels

10u30 – 12u15

Inspiratietafels

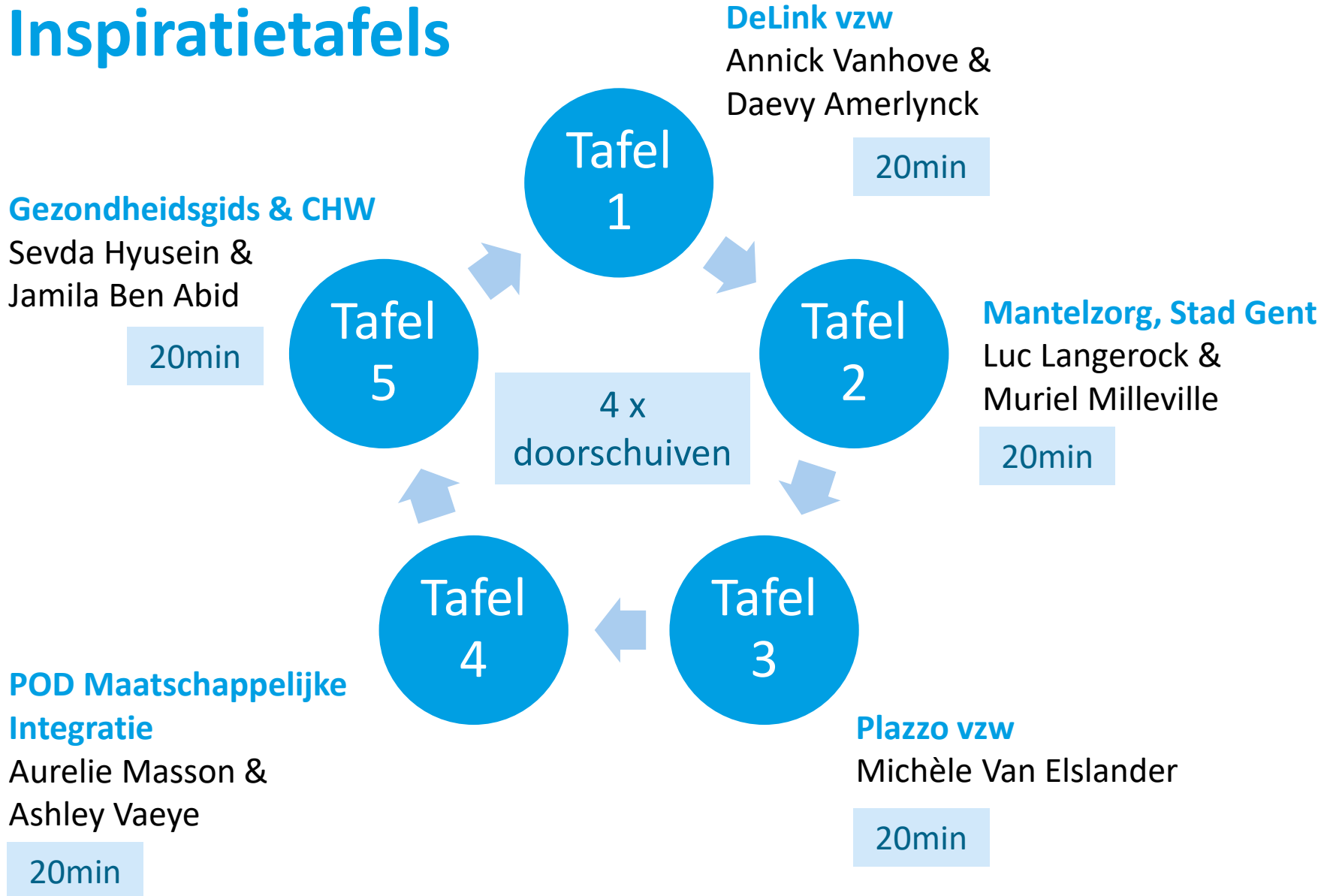




Pauze

10u30 – 12u15

Inspiratietafels



Bedankt voor je aanwezigheid!

Nog even dit ...

- ✓ Evaluatieformulier binnenkort in je mailbox
- ✓ Alle presentaties en materialen binnenkort op: <https://www.eerstelijnszone.be/inspiratietafels-gezondheidsvaardigheden>
- ✓ Contact
Lien.vanoyen@stad.gent
Leen.vanzele@stad.gent

Smakelijk!





Bedankt voor jullie aanwezigheid!

8 december 2022

Team gezondheid, Dienst Regie Gezondheid en Zorg | Stad Gent