



vzw Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen



Proeftuinstraat 84 A, 9000 Gent | ☎ 0473 73 87 68 | ✉ info@dop-ovl.be | www.dop-ovl.be

Erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Werkdocument opgemaakt door de mentororganisatie
rond kwaliteitsindicatoren obv USP, versie maart 2016



D.O.P. KWALITEITSINDICATOREN

INLEIDING

Het doel van dit document is het vastleggen van indicatoren die de kwaliteit toetsen van wat D.O.P. doet. Deze indicatoren worden gestuurd en gekleurd door het doel van D.O.P. en de visie van waaruit gewerkt wordt evenals de wijze van aanpak.

We baseren ons hiervoor op de tekst "over de eigenheid van Dienst Ondersteuningsplan (D.O.P.)".

DE EIGENHEID VAN D.O.P. MBT VISIE

De achterliggende visie van D.O.P. is gebaseerd op de ideeën omtrent vermaatschappelijking van de zorg, kwaliteit van leven, het burgerschapsdenken en inclusie.

Bij vermaatschappelijking van de zorg gaat het over "de verschuiving binnen de zorg waarbij er naar gestreefd wordt om mensen met beperkingen met al hun potenties en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen en hen daarbij waar nodig te ondersteunen." ¹Dit moet uiteindelijk leiden tot inclusie.

Ook bij het burgerschapsdenken geldt het idee dat om het even welke persoon deel uitmaakt van de samenleving en dus ook moet kunnen leven in die samenleving. Dit geldt vanzelfsprekend ook voor mensen met een beperking. Dit veronderstelt dat de persoon in kwestie beschikt over keuze en controle (eigen regie) over zijn leven wat er toe leidt dat de kwaliteit van bestaan van de persoon verbetert.

¹ Van Reijen, M. (2007). Met de beste bedoelingen. Veertig jaar theorie en praktijk van vermaatschappelijking in beeld gebracht. Avans Hogeschool, Breda, p16

DE EIGENHEID VAN D.O.P. OP ORGANISATIENIVEAU

UNIEK IN DE OPDRACHT

Diensten Ondersteuningsplan werden begin 2012 met een specifiek doel opgericht door de Vlaamse overheid en het VAPH in het kader van Perspectief 2020².

D.O.P. zijn autonome diensten die onafhankelijk van het ondersteuningsaanbod als unieke opdracht hebben een proces te faciliteren voor mensen met (het vermoeden van) een beperking en hun direct betrokkenen. Dit proces bestaat uit:

- vraagverduidelijking
- beeldvorming
- actieplanning
- facilitering en activering van ondersteuning

Door dat zij geen enkele koppeling met het hulpverleningsaanbod hebben, zijn zij in staat om vanuit een onafhankelijke positie een proces op maat te kunnen gaan met de cliënt en zijn context.

Tevens bezitten zij expertise m.b.t. het opstarten, faciliteren en coachen van een steungroep/netwerkgroep rond de cliënt.

In het kader van persoonsvolgende financiering (PVF) worden ondersteuningsplannen die opgemaakt worden door de D.O.P. automatisch gevalideerd.

² Het perspectief-plan legt de krijtlijnen vast voor het ingrijpende veranderingsproces in Vlaanderen met betrekking tot de vermaatschappelijking van de zorg. Eén van de kernopdrachten van dit proces is de omschakeling van een gespecialiseerde aanbodgerichte zorg naar vraag-gestuurde ondersteuning, waarin het voortraject een cruciale rol speelt : het moment dat mensen met (een vermoeden van) een handicap hun wensen en noden synthetiseren in een vraag.

UNIEK IN TEMPO EN INTENSITEIT

Diensten Ondersteuningsplan hebben in principe maximum 1 jaar om op tempo van de persoon voor wie het plan wordt gemaakt, samen met voor hen relevante anderen, na te denken over 'wie ben ik en wat wil ik eigenlijk', waar en op welke domeinen heb ik ondersteuning bij nodig en wie kan me hierbij helpen/ondersteunen?

Dit betekent dat D.O.P. echt in staat is tijd te investeren in intensieve en langdurige (soms complexe) processen.

UNIEK IN TEMPO EN INTENSITEIT

1. De rubriek 'verloop van het proces' in het ondersteuningsplan bevat toelichting met betrekking tot de frequentie van samenkomsten die rekening houden met de draagkracht en het tempo van de cliënt.
2. De medewerker stelt zich gedurende het gehele proces open voor de signalen van de cliënt en de direct betrokkenen en stemt zijn handelen hierop af, wat ook na te lezen is in het 'verloop van het proces'.
3. De frequentie van samenkomen en de duur van het proces is afgestemd op de wensen van de cliënt/netwerk, op de dringendheid van de vraag,

UNIEK IN AANPAK

D.O.P. medewerkers hebben geen begeleidingsrol. Het zijn facilitators. Er worden geen pasklare oplossingen aangeboden, maar hun kernopdracht bestaat er in dat zij samen met de cliënt en zijn netwerk een proces op maat aangaan, waarbij het de bedoeling is dat er antwoorden gevonden worden op de vragen die voorliggen. D.O.P.- medewerkers faciliteren en ondersteunen dit proces. De D.O.P. heeft een brede kennis van de meest uiteenlopende ondersteuningsmogelijkheden binnen alle concentrische cirkels en verwerven hierdoor een brede, intersectorale kijk. Mede door hun inbedding in lokale contactpunten op de eerste lijn bouwen zij een netwerk en partnerschap op met de diensten die deze ondersteuning bieden.

UNIEK IN AANPAK

1. De medewerker biedt tijd, ruimte en concrete ondersteuning om de cliënt en de direct betrokkenen te laten stilstaan bij wie ze zijn, bij hun sterktes en interesses, hun dromen, wensen en toekomstverwachtingen, maar tevens om hun angsten en twijfels te laten verwoorden.
2. De medewerker biedt de cliënt en de direct betrokkenen concreet ondersteuning om zelf na te denken over hun levenssituatie, zelf een perspectief te zoeken, zelf doelen voorop te stellen en zelf beslissingen te nemen.
3. De medewerker erkent en respecteert de eigen inbreng en keuzes van de cliënt en direct betrokkenen inzake hun leven en de gewenste ondersteuning.

DE EIGENHEID VAN EEN D.O.P. PROCES

In functie van deze specifieke opdracht hebben Diensten Ondersteuningsplan een stappenplan ontwikkeld waarbij een proces gegaan wordt met alle betrokkenen. Elk proces wordt uiteraard sterk individueel ingekleurd, afhankelijk van wie de vraag stelt, zijn of haar leeftijd, het thema, het betrokken netwerk enz.

Maar ondanks die grote variatie wordt elk D.O.P.-proces wel gekenmerkt door 6 indicatoren die elk op zich niet uniek zijn voor de werking van de D.O.P. maar die, omdat ze allemaal samen voorkomen toch wel leiden tot de eigenheid van een D.O.P.-proces. Op die manier geeft het geheel van deze 6 indicatoren samen de eigenheid weer van een D.O.P. proces.

Die indicatoren vormen dan ook het vertrekpunt. Om de kwaliteit van de processen te kunnen beoordelen hebben we elke indicator verder geconcretiseerd zodat deze kunnen gebruikt worden als handvatten in de beoordeling van het plan en het proces.

In wat volgt schetsen we eerst elke keer de indicator, met daarbij aansluitend de concretisering.

INDICATOREN:

- **De cliënt staat centraal en heeft de controle/regie over het D.O.P.-proces**
- **Het persoonlijk netwerk is partner**
- **Elke vraag wordt verkend en verdiept met alle betrokkenen**
- **Beeldvorming is gericht op mogelijkheden en krachten**
- **Het plan zet aan tot inclusieve actie (vanuit principe 'gewoon waar mogelijk')**
- **Het plan bevat een overzicht van het proces en streeft naar continuïteit en opvolging**

1. DE PERSOON VOOR WIE HET PLAN WORDT OPGEMAAKT IS AANWEZIG EN STAAT CENTRAAL

Het centraal stellen van de persoon wordt vertaald op 3 niveaus:

- De persoon is fysiek aanwezig
- Hij of zij vormt de kern waarover het gaat, alles vertrekt en keert terug naar zijn/haar vragen, wensen, verwachtingen
- Er worden actief stappen gezet om een zo hoog mogelijk participatieniveau te bereiken. Dit door het gebruik van aangepaste tools, picto's, visuele verslaggeving, het zoeken naar een communicatieniveau op maat van de persoon om wie het gaat en door rekening te houden met het tempo van de persoon
-

DE CLIËNT STAAT CENTRAAL EN HEEFT DE CONTROLE/REGIE OVER HET D.O.P.
PROCES = **USP 1**

1. Handtekening van de cliënt staat op de samenwerkingsovereenkomst = proces start met akkoord cliënt.
Bij mensen met zware ondersteuningsnood is er ook een handtekening van iemand van het netwerk.
2. In overzicht contacten aanwezigen staat naam van de cliënt = cliënt aanwezig tijdens gesprekken.
Bij ontbrekende participatie van de cliënt staat dit expliciet vermeld als 'bijkomende info' en wordt aangegeven wie zijn/haar stem vertegenwoordigt.
3. De keuze van plaats en tijdstip van samenkomen kan gelinkt worden aan het levensritme/leefwereld van de cliënt.
4. De oorspronkelijke vraag van de cliënt is letterlijk terug te vinden in het plan, in het deel rond wensen en verwachtingen.
Ook bij cliënten met zeer zware ondersteuningsnoden werd de oefening gedaan om vanuit het perspectief van de cliënt na te denken over zijn of haar wensen en vragen.
5. De oorspronkelijke vraag van de cliënt is ook terug te vinden in de gedeelde vragen waar mee aan de slag gegaan is.
6. Er is een link tussen de actieplannen en de wensen/verwachtingen van cliënt = de wensen van cliënt zijn sturend.
Tenzij de veiligheid en gezondheid van de persoon en/of zijn omgeving hierbij in gevaar zouden komen.
7. Taalgebruik van het plan is aangepast aan het communicatieniveau van cliënt en zijn netwerk.
Het is duidelijk dat de gekozen manier van rapportage aansluit bij de communicatiemogelijkheden van de cliënt : er zitten picto's in als de cliënt hiermee werkt, er zitten tekeningen in als de cliënt niet kan lezen, er is gebruikt gemaakt van mindmapping als dit werkt voor de cliënt, ...
8. Het ondersteuningsplan (de flappen, ...) is bij de cliënt en werd door hem/haar nagelezen en goedgekeurd.
9. De cliënt heeft gekozen wie betrokken wordt bij het proces.
10. De prioriteiten van de nodige ondersteuning is bepaald door de cliënt.

2. BIJ HET DOORLOPEN VAN HET D.O.P.-PROCES EN DE OPMAAK VAN HET PLAN ZIJN ER MENSEN UIT HET PERSOONLIJK EN EVENTUEEL PROFESSIONEEL NETWERK VAN DE PERSOON AANWEZIG

Een D.O.P.-proces is per definitie een proces van meerdere mensen. Het is een proces waarbij in partnerschap gegaan wordt met de direct betrokkenen uit het persoonlijk netwerk van de persoon voor wie het plan wordt opgemaakt. Ook reeds aanwezige hulpverleners worden in het proces betrokken.

Individuele gesprekken gebeuren alleen in functie van het verduidelijken van de werking, het verkennen van de vraag, het in kaart brengen van het persoonlijk netwerk en de reeds aanwezige

professionelen. Individuele gesprekken zijn ook mogelijk ter voorbereiding van het samenbrengen van de cliënt en direct betrokkenen. De kern van wat we doen ligt uiteindelijk in het doorlopen en faciliteren van een groepsproces met de centrale persoon, leden uit het persoonlijk netwerk en indien gewenst ook aanwezige hulpverleners.

HET PERSOONLIJK NETWERK IS PARTNER = USP 2	
1.	1-1 gesprekken gebeuren enkel in functie van kennismaking, verkenning van het netwerk, de vorming van een steungroep en/of terugkoppeling en dit blijkt ook uit het overzicht van de contactmomenten en de namen op de lijst met contactgegevens.
2.	In de vraagverheldering en/of beeldvorming en/of actieplanning zijn voor de cliënt relevante anderen aanwezig en hebben ze een inbreng. Dit blijkt uit de inhoud op de flappen, verslagen en ook uit het overzicht van de contactmomenten.
3.	Op basis van de vragen die voorliggen werd in de loop van het proces een steungroep gevormd wat ook blijkt uit de contactgegevens. De samenstelling hiervan vloeit voort uit de verschillende netwerkcirkels en bestaat uit mensen die voor de cliënt en het proces dat opgestart wordt, betekenisvol zijn en een meerwaarde bieden.
4.	Vertrekkend vanuit wat voor de cliënt en zijn persoonlijk netwerk wenselijk is, vindt men in de uitwerking van de ondersteuningscirkels terug wat werkt/niet werkt/wat nog onbeantwoord blijft.
5.	Als er tijdens het proces officieel opgelegde contouren/voorwaarden van buitenaf (bv justitie, bewindvoering, ...) gelden dan zijn die gekend door de cliënt en zijn netwerk en zijn die ook terug te vinden in het plan.
6.	De cliënt en zijn netwerk hebben samen duidelijke afspraken gemaakt over de opvolging en coördinatie van het plan en hun motivatie hier rond is terug te vinden in het plan.

3. ER WORDT GESTART MET VRAAGVERDUIDELIJKING. ELKE VRAAG WORDT VERKEND EN VERDIEPT MET ALLE BETROKKENEN. HET ANTWOORD OP DE VRAAG LIGT NOOIT OP VOORHAND VAST.

D.O.P. is geen loketfunctie. Het informeren van mensen en het op weg helpen van mensen rond wat hun rechten en mogelijkheden zijn binnen het brede zorglandschap is niet de (eerste) opdracht van een D.O.P.

D.O.P. richt zich op die vragen waar het antwoord niet duidelijk is en/of vragen die verdere verduidelijking vragen:

- omdat het voor de persoon die ondersteuning nodig heeft niet duidelijk is wat hij/zij wil en nodig heeft
- omdat er verschillende meningen leven rond wat nu de beste oplossing zou kunnen zijn,
- omdat het antwoord (nog) niet bestaat en samen moet worden gezocht naar dat antwoord-op-maat,
- omdat de persoon er helemaal alleen voor staat en hij D.O.P. nodig heeft om de linken met zijn/haar netwerk terug op te halen zodat er samen naar oplossingen kan gezocht worden,

enz

Kortom, het gaat hier meestal om tijdsintensieve processen, net daarom is het zo essentieel dat D.O.P. voldoende tijd ter beschikking krijgt om hier mee aan de slag te gaan.

ELKE VRAAG VAN DE CLIËNT WORDT VERKEND EN VERDIEPT MET ALLE
BETROKKENEN = **USP 3**

1. In het luik 'Wensen en noden' zijn verschillende perspectieven zichtbaar gemaakt (bijv. door middel van kleuren, het vermelden van wie wat zegt, ...) wat er op wijst dat er anderen (familieleden, vrienden, kennissen, reeds betrokken eerstelijnsdiensten, ...) betrokken waren en van daaruit zijn gedeelde vragen afgeleid.
2. Er zijn wensen en verwachtingen genoteerd op verschillende levensdomeinen ipv louter een vraag naar zorg-aanbod.

4. VERTREKKEND VAN DE VRAGEN EN THEMA'S DIE VOORLIGGEN WORDEN IN DE BEELDVORMING DE STERKTES EN VERWACHTINGEN VAN DE PERSOON EN DE DIRECT BETROKKENEN IN KAART GEBRACHT EN VERFIJND.

Dit om een totaalbeeld te kunnen krijgen van de persoon en opdat iedereen rond de tafel samen mee ontdekt hoe er gedacht wordt en zijn of haar input kan doen. De sterktes kunnen aanknopingspunten zijn voor latere acties.

BEELDVORMING IS GERICHT OP MOGELIJKHEDEN EN KRACHTEN = **USP 4**

1. In de beeldvorming is een beschrijving terug te vinden van interesses, capaciteiten en sterktes van de centrale persoon en geen loutere beschrijving van beperkingen en handicaps.
2. De beeldvorming bevat concrete informatie over waar de cliënt woont, werkt, naar school gaat, doet in zijn vrijetijd, ... én welke ondersteuning hij heeft, waardoor een totaalbeeld ontstaat van de leefwereld van de cliënt.

5. DE OPMAAK VAN HET ACTIEPLAN START MET EEN BRAINSTORM WAARBIJ NAAR ANTWOORDEN GEZOCHT WORDT VANUIT DE VERSCHILLENDE CONCENTRISCHE CIRKELS. ER WORDT ACTIEF VERKEND EN OVERLEGD MET DERDEN HOE EEN ANTWOORD OP MAAT KAN GEREALISEERD WORDEN.

Er wordt samen verkend wat wenselijk en haalbaar is vanuit een ruime en inclusieve blik. Het is geen uitputting van de opeenvolgende concentrische cirkels maar een én-én-verhaal.

HET PLAN ZET AAN TOT INCLUSIEVE ACTIE = **USP 5**

1. Het actieplan gaat over het oplossen van ondersteuningsvragen en noden die door de cliënt aangegeven worden op verschillende levensdomeinen.
2. In het plan komt duidelijk naar voor dat er acties ondernomen zijn rond een bepaalde nood vanuit de concentrische cirkels waarbij aangegeven wordt wat werkt/wat niet/wat nog moet opgevolgd worden.
3. Er wordt zowel aan de slag gegaan met acties op korte als op lange termijn.
4. Er zijn meerdere pistes verkend : als plan A niet werkt, is overgegaan naar plan B.
5. Er zijn in de loop van het proces linken gelegd met de buurt, het natuurlijk netwerk, reguliere diensten en/of verenigingen en dit blijkt duidelijk uit de actiefase en/of de toename van het aantal betrokkenen in het proces.

6. IN HET PLAN WORDT EEN OVERZICHT GESCHETST VAN HET DOORLOPEN PROCES. DAARNAAST WORDEN AFSPRAKEN GEMAAKT MET DE STEUNGROEP ROND DE VERDERE OPVOLGING EN WORDEN CONCRETE AFSPRAKEN EN TAKEN VASTGELEGD VOOR DE UITVOERING VAN DE ACTIES.

Het resultaat van een D.O.P.-proces is 2-ledig:

Enerzijds is er een plan met daarin een voor alle betrokkenen duidelijk overzicht van wat goed loopt, wat er nog nodig is en wie wat verder gaat opnemen.

Anderzijds leidt elk D.O.P.-proces ook tot het vormen van een steungroep, een achterban van mensen die betrokken willen blijven op het leven van de persoon om wie het draait. Bij afronding worden duidelijke afspraken gemaakt rond hoe zij er samen voor gaan zorgen dat het leven van de persoon niet (terug) stilvalt, hoe hij/zij de regie kan blijven behouden, hoe alle gemaakte afspraken zullen worden opgevolgd, enz.

HET PLAN BEVAT EEN OVERZICHT VAN HET PROCES EN STREEFT NAAR CONTINUÏTEIT EN OPVOLGING = **USP 6**

1. Er zijn op het einde van het proces door de cliënt en zijn netwerk afspraken gemaakt naar hoe het plan zal worden opgevolgd. Hierbij gaat de voorkeur uit naar de opvolging door de steungroep. Hierbij zijn duidelijke afspraken gemaakt rond de verdere communicatie tussen alle betrokkenen: wie doet wat, hoe wordt er aan elkaar gecommuniceerd, ...
2. Er is een steungroep gevormd naar het einde van het proces die betrokken blijft op de cliënt.
3. Het actieplan is duidelijk voor de cliënt zodat hij/zij niet afhankelijk is van anderen om dit te blijven opvolgen, uitvoeren. Tegelijk is het actieplan ook leesbaar voor alle andere betrokkenen, in functie van een zo groot mogelijke communicatie en samenwerking.