



CONCERTATION DIAPASON



GUIDE
MÉTHODOLOGIQUE

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et définition	3
Contenu du guide	3
Processus d'une concertation.....	3
Phase 1 Identification de l'objet du Diapason	4
Phase 2 Identification des participants à la concertation Diapason	4
Phase 3 Préparation de la concertation et fixation du cadre	5
Phase 4 Déroulement de la concertation	5
Phase 5 Projet d'accord et mise en œuvre	6
Phase 6 Evaluation (adaptation, validation)	6
Phase 7 Capitalisation de la concertation	6
Fiches techniques	
Cadre de la concertation diapason.....	7
Accord de la concertation diapason	8
Évaluation de la concertation diapason.....	9
Mandat des participants	10
Profils de fonction	
Modérateur	11
Expert technique	12

Contexte et définition

Le Diapason est une fonction de concertation qui constitue l'un des trois piliers du modèle organisationnel de BOOST visant à développer des soins intégrés. Elle s'articule avec les fonctions de référent de proximité (support) et référent hospitalier (liaison).

Le Diapason a pour but d'organiser des espaces de concertation multidisciplinaires et interlignes autour d'une problématique identifiée sur le territoire du projet afin de dégager des accords pour faciliter des soins intégrés. Le Diapason traite de l'organisation des soins (parcours de soins), en proposant des ajustements aux structures.

Contenu du guide

Ce guide propose une méthode de concertation propre au Diapason. Elle se compose de **7 phases**, décrites dans la première partie du guide et détaillant tout le processus d'une concertation, de la mise en évidence d'une problématique à la capitalisation du travail.

La méthode s'appuie sur **3 fiches techniques**, qui permettent de clarifier les éléments-clés propres à chaque concertation, d'en assurer le suivi et la visibilité et constituent la mémoire de la concertation.

Ce guide contient également le **profil-type du modérateur** des concertations, celui de **l'expert technique** ainsi qu'une description du **mandat des participants** aux concertations.

Processus d'une concertation



Phase 1 Identification de l'objet du Diapason

- Une problématique est amenée au sein **d'un des espaces de travail de Boost** par un référent de proximité, un référent hospitalier ou mise en évidence par un modérateur Diapason.
- L'objet d'une concertation est un **incident significatif** rencontré sur le territoire de BOOST. Un incident peut être récurrent ou émerger une seule fois mais être le symptôme d'un problème plus profond.
- Les **critères d'éligibilité** de l'objet du Diapason : il doit être *systemique* (au niveau de l'organisation des soins et non pas propre à une situation individuelle), *transversal* (commun à plusieurs pathologies chroniques), *global* (multidisciplinaire et interliges).
- Le modérateur analyse la demande initiale en s'assurant qu'elle respecte les critères mentionnés ci-dessus. Il formule une première description de la problématique, éventuellement ajustée, qu'il présente et fait valider par le Groupe Projet. Il constitue ensuite le groupe de participants.

Phase 2 Identification des participants à la concertation Diapason

- Un **modérateur** accompagne chaque concertation au niveau du processus et veille au respect du cadre défini dans ce guide (voir le profil de fonction).
- Un **expert technique** accompagne également chaque concertation afin d'assurer au groupe un soutien spécialisé sur la problématique traitée et le contenu (voir le profil de fonction).
- L'objet de la concertation détermine les acteurs mobilisés comme participants. La **composition du groupe** est dès lors à géométrie variable selon l'objet de la concertation, en veillant à l'équilibre entre acteurs-clés de 1^{ère} ligne et du secteur hospitalier, dans les champs psycho-médico-sociaux de la santé. Un patient-partenaire ou représentant de patients est également présent.
- Il peut y avoir autant de concertations Diapason qu'il y a d'objets de concertation qui émergent.
- Le modérateur et l'expert identifient les participants en fonction de la problématique traitée. Ceux-ci doivent être **mandatés par leurs pairs** afin de les représenter (voir la fiche mandat). Une rencontre préalable avec le modérateur peut être organisée pour expliquer en détail ce qu'implique le mandat.
- Dans la mesure du possible, une représentation linguistique est favorisée et une attention particulière est portée au **bilinguisme** : le modérateur veille à ce que les participants puissent s'exprimer librement dans leur langue et facilite le suivi du processus pour les deux communautés linguistiques.
- Le groupe ad hoc constitué reste stable tout long de la concertation.

Phase 3 Préparation de la concertation et fixation du cadre

- Préalables à la première réunion :
 - Le modérateur contacte chaque participant pour expliquer en quoi consiste le Diapason, le mandat et l'objet de la concertation dont il est question.
 - Une fois son engagement confirmé, chaque participant est invité à préparer une note consistant en l'analyse de l'objet de la concertation sur base de sa pratique et de ses connaissances, en concertation éventuelle de son secteur/institution.
- Le modérateur réunit le groupe une première fois. Lors de cette **première rencontre**, chaque participant présente sa note et expose son regard sur la problématique. Ce premier échange permet, outre une prise de connaissance du groupe, de récolter la matière pour préparer la note d'analyse. C'est également l'occasion de vérifier l'adéquation entre la problématique et la composition du groupe.
- L'expert technique prépare ensuite une description de l'objet de la concertation, formule des pistes d'actions et propose une méthodologie de travail. Si besoin, le groupe des participants est ajusté.
- Ce document est transmis aux participants en vue de la **deuxième rencontre** qui vise à s'accorder sur le cadre de la concertation, en ce compris le résultat attendu au terme de la concertation. Celui-ci doit être : *simple, concret, pratique*. Il veille d'une part, à améliorer la pratique professionnelle (apporter un gain de temps et/ou faciliter le travail des professionnels) et d'autre part, à augmenter la qualité des soins perçue par le patient.
- Au terme de cette phase, les participants complètent la **fiche technique « cadre »** (fiche 1), validée ensuite par les secteurs ou institutions représentés.

Phase 4 Déroulement de la concertation

- Les **rencontres suivantes (3 environ)** sont consacrées à décrire de manière la plus concrète possible les éléments permettant d'atteindre le résultat attendu et d'aboutir à un accord.
- Le modérateur veille au bon déroulement du processus sur base des éléments décidés par le groupe et consignés dans la fiche fixant le cadre de la concertation.
- L'expert rédige, avec le soutien du modérateur, un compte rendu synthétique après chaque rencontre. Il pointe les éléments-clés des discussions, les pistes d'action envisagées, les décisions prises par le groupe ainsi que les tâches à réaliser d'une réunion à l'autre.
- Des personnes externes au groupe peuvent être invitées ponctuellement lorsqu'un éclairage s'avère nécessaire sur certaines questions soulevées.
- Le suivi des concertations se déroulant simultanément est assuré par différents moyens :
 - Les modérateurs (2 représentants) participent au Groupe Projet, lieu de rencontre avec les 2 autres fonctions du projet, de partage et de capitalisation d'information.
 - Certains acteurs sont susceptibles de participer à plusieurs concertations en fonction des thématiques et de leur disponibilité. Ils deviennent spontanément les garants du lien entre les groupes.
 - Si le nombre de concertations est élevé, les modérateurs peuvent décider de se réunir afin d'échanger sur leurs pratiques et de garder une vue globale des concertations en cours.

Phase 5 **Projet d'accord et mise en œuvre**

- Lorsque le groupe a formulé un projet d'accord, il le consigne dans la **fiche technique « accord »** (fiche 2), éventuellement accompagnée d'une note plus détaillée ou des modalités de mise en œuvre.
- Chaque participant fait valider la fiche par le secteur ou l'institution qu'il représente et diffuse le résultat au sein de ce secteur.
- Ce résultat, qui propose des solutions à la problématique traitée, est l'aboutissement d'une réflexion multidisciplinaire et interlignes validé par toutes les personnes mandatées comme étant des priorités. Il ne revêt pas de caractère obligatoire. Il est du ressort et de la responsabilité de tous les secteurs impliqués dans le Diapason de se saisir des propositions et de mobiliser des moyens pour les mettre en application.
- La Cellule Communication facilite la diffusion du résultat de la concertation par l'usage des canaux de communication existants au sein du projet BOOST : site internet, infolettres, etc.

Phase 6 **Évaluation (adaptation, validation)**

- Les membres du groupe se réunissent une dernière fois afin d'**évaluer la mise en œuvre de l'accord**. Délai maximum conseillé : 6 mois entre l'accord et la réunion d'évaluation.
- Cette évaluation est réalisée sur base d'indicateurs prévus dans la fiche « accord ». Ces indicateurs, ainsi que leur procédure de récolte, doivent être simples et réalistes. Le cas échéant, l'indicateur peut être le simple fait que le problème n'est plus rencontré.
- Sur base de cette évaluation, le groupe formule une conclusion qui peut prendre la forme d'un nouveau résultat, d'autres modalités de mise en œuvre ou la nécessité d'envisager une nouvelle concertation.
- La clôture d'une concertation Diapason est marquée par la rédaction de la **fiche technique « évaluation »** (fiche 3). Elle rassemble les bonnes pratiques de la concertation sur le processus (méthodologie) ainsi qu'une synthèse de la pertinence du résultat obtenu et de sa mise œuvre.

Phase 7 **Capitalisation de la concertation**

- Afin de **conserver la mémoire du processus et des décisions**, les fiches de chaque concertation sont mises à disposition des partenaires sur la partie du site internet qui leur est dédiée. Chacun peut ainsi y accéder, s'en saisir et contribuer à leur mise en œuvre ou s'en inspirer pour des concertations ultérieures (diffusion des bonnes pratiques).
- Conseil technique : fusionner les 3 fiches en 1 seul fichier, en utilisant un libellé facilement identifiable (ex : Diapason01_Objet).

Fiche technique 1

CADRE DE LA CONCERTATION DIAPASON

Objet de la concertation :

Modalités pratiques et organisationnelles

- Participants à la concertation :

Nom, prénom	Profession	Institution	Mandaté par

- Modérateur (nom et coordonnées de contact) :
- Expert technique (nom et coordonnées de contact) :
- Fréquence des réunions (périodicité) :
- Durée du processus
 - Date de début de concertation :
 - Date de fin de concertation :

Contexte de la concertation

- Origine de la demande :
- Note d'analyse : référence du document annexé :
- Eléments spécifiques externes à prendre en compte (cadre législatif, etc.) :
- Eléments non négociables :

Méthodologie de la concertation :

Résultat attendu :

Simple, concret, pratique - formulation de recommandations, proposition d'action, création d'un outil, ...

Remarques :

Fiche technique 2

ACCORD DE LA CONCERTATION DIAPASON

Objet de la concertation :

Accord obtenu

- Description du projet d'accord :
- Si le résultat est différent de la fiche-cadre, expliquer le motif du changement :
- Note détaillée : référence du document annexé =

Mise en œuvre de l'accord

- Durée de la phase test :
- Procédure conseillée pour la mise en œuvre de l'accord :
- Modalités de diffusion de l'accord :
- Acteurs non participants à la concertation mais potentiellement impactés/concernés par la mise en œuvre de l'accord :

Méthodologie du suivi de la mise en œuvre

- Date pour l'évaluation de la phase test (délai conseillé 6 mois) :
- Méthodologie choisie :
 - Suivi de la mise en œuvre (ex : informations à récolter à intervalle régulier)
Définition des indicateurs :
Procédure de récolte :
 - Evaluation finale (ex : enquête en ligne au terme de la phase test)
Définition des indicateurs :
Procédure de récolte :

Remarques :

Fiche technique 3

ÉVALUATION DE LA CONCERTATION DIAPASON

Objet de la concertation :

Évaluation du résultat de la concertation (dont objet mentionné ci-dessus)

- Analyse des indicateurs récoltés :
- Obstacles rencontrés lors de la mise en œuvre :
- Leviers facilitants la mise en œuvre :
- Avis global sur la pertinence du résultat mis en œuvre par rapport à l'objet initial :

Modifications apportées après évaluation et description du résultat final :

Évaluation du processus de concertation

- Les conditions étaient-elle réunies pour une concertation efficace ?
Si oui, qu'est-ce qui a facilité la concertation ? Si non, qu'est-ce qui a manqué au groupe ?
- Quelles principales difficultés le groupe a-t-il rencontrées, comment les a-t-il surmontées ou les raisons qui ne l'ont pas rendu possible :
- Le groupe a-t-il rencontré un ou plusieurs événements significatifs ?

Suivi et mesure de l'impact du résultat mis en œuvre au-delà de la concertation

- A quelles personnes (groupes de patients) le résultat bénéficie le plus ?
- Quel est le bénéfice principal attendu ?

Remarques :

CONCERTATION DIAPASON

*Mandat des participants**

Profil du participant « professionnel »

- Il est un professionnel de la santé au sens large (psycho-médico-social)
- Il est actif sur le territoire du projet (pratique locale)
- Il est mandaté par ses pairs (secteur-métier-fonction-institution)
- Il connaît la problématique traitée et a un intérêt pour celle-ci
- Il a une volonté de participer à une réflexion multidisciplinaire et interdisciplinaire susceptible de proposer des solutions innovantes à la problématique traitée
- Il se rend disponible pour participer à la concertation jusqu'à l'aboutissement du processus

Profil du participant « patient »

Le patient-partenaire et/ou représentant des patients qui participe à chaque concertation Diapason est considéré par les autres participants comme un partenaire à part entière.

- Il est (ou proche de quelqu'un) concerné par une maladie rare, chronique ou invalidante
- Il dispose d'expériences de vécu significatives avec la maladie et/ou est mandaté par des patients (LUSS ou VPP, association de patients, comité de patients)
- Il est capable de passer de l'individu au collectif (Moi, patient -> les patients) et a une vision large des besoins des patients
- Il complète de manière constructive la vision des professionnels pour aboutir à une prise en charge basée sur les besoins du patient

Rôle et tâches

- Prendre connaissance du principe de la concertation Diapason et lire attentivement le guide méthodologique. Une rencontre dédiée avec le modérateur peut être organisée sur demande.
- Participer à l'ensemble des réunions (environ 7, le nombre exact étant défini par le groupe). S'il ne peut plus assurer sa présence en cours de processus, il veille à son remplacement.
- Préparer une note pour la 1ère rencontre : analyse de l'objet de la concertation sur base de sa pratique et de ses connaissances, en concertation éventuelle avec son secteur.
- Prendre connaissance et, le cas échéant, donner un feedback sur les synthèses qui lui sont transmises après chaque rencontre.
- Faire valider les 3 fiches techniques par son secteur/institution et être le relais des remarques.
- Participer de manière constructive aux échanges afin de permettre au groupe d'aboutir à des solutions concrètes et réalistes.
- Diffuser le résultat auprès de ses pairs, dans son réseau et promouvoir sa mise en œuvre.

CONCERTATION DIAPASON

Profil de fonction du modérateur

Mission

- Assurer un soutien au niveau du processus et garantir le respect du cadre.

Profil du modérateur

- Il a une bonne connaissance du contexte des soins de santé à Bruxelles et en particulier dans la zone géographique du projet BOOST
- Il a une vision systémique des problématiques et de l'organisation des soins
- Il a une expérience en gestion des processus de concertation, connaît les techniques d'animation de groupe et anime les débats avec dynamisme et proactivité
- Il a une excellente capacité d'écoute et de synthèse
- Il revêt une position neutre, non impliquée dans la thématique abordée

Rôle et tâches

- Identifier et formuler l'objet de la concertation, qu'il soumet pour validation au Groupe Projet.
- Constituer le groupe de participants en veillant à la représentation et aux mandats.
- Porter une attention particulière au bilinguisme et au respect d'un cadre dans lequel chacun peut s'exprimer dans sa langue.
- Collaborer avec l'expert technique pour le recueil de données déjà existantes (documentation sur l'objet de la concertation) et la rédaction de la note d'analyse.
- Coordonner l'organisation du processus de concertation : invitation aux réunions, communication des informations pratiques et, en concertation avec l'expert technique, proposition d'une méthodologie de travail, rédaction des comptes rendus de réunion, etc.
- Veiller au respect du cadre de la concertation fixé par les participants (fiche 1) : respect des délais, recueil des contributions individuelles, etc.
- Guider la réflexion pour permettre au groupe d'atteindre le résultat qu'il s'est fixé et compléter la fiche relative au résultat obtenu (fiche 2).
- Organiser un temps d'évaluation du résultat (fiche 3).
- Clôturer le processus pour capitaliser la concertation. Veiller à la traduction des 3 fiches techniques dans les 2 langues (Fr-Nl).
- Participer aux réunions du Groupe Projet.
- Si le nombre de concertations devient élevé : se réunir avec les autres modérateurs afin d'échanger les bonnes pratiques et de maintenir une vue globale des concertations en cours.

CONCERTATION DIAPASON

Profil de fonction de l'expert technique

Mission

- Assurer un soutien spécialisé sur la problématique traitée et le contenu.

Profil de l'expert technique

- Il a une bonne connaissance du contexte des soins de santé à Bruxelles et en particulier dans la zone géographique du projet BOOST
- Il a une vision systémique des problématiques et de l'organisation des soins
- Il a une excellente capacité d'écoute et de synthèse

Rôle et tâches

- Aider le modérateur à identifier les participants qui constitueront le groupe.
- Collaborer avec le modérateur pour la rédaction des comptes rendus après chaque rencontre ainsi que pour compléter les fiches techniques.
- Réaliser une note d'analyse, un premier état des lieux de la thématique traitée, sur base de l'objet de la concertation formulé par le modérateur et de la matière amenée lors de la 1^{ère} réunion.
- Accompagner le groupe pour lui permettre de s'accorder sur un résultat commun à atteindre (fiche 1) et aboutir à un accord simple, concret, pratique et réaliste pour tous (fiche 2).
- Pointer, au terme de chaque réunion, les éléments-clés des discussions, les pistes d'action envisagées, les décisions prises par le groupe ainsi que les tâches à réaliser d'une réunion à l'autre.
- Proposer ponctuellement d'inviter des personnes externes au groupe ayant une expertise spécifique sur les questions soulevées afin d'apporter un éclairage et de faire progresser la réflexion.
- Récolter et analyser les éléments relatifs à l'évaluation de la phase test pour formuler des propositions d'adaptation le cas échéant (fiche 3).





- Wijziging van het resultaat (fiche 3).
- Bundelt en analyseert de evaluatie van de testfase en formuleert indien nodig een voorstel tot om inzicht te geven en het overleg vooruit te helpen.
- Stelt wanneer nodig voor om mensen met specifieke expertise over wat op tafel ligt, uit te nodigen volgende vergadering.
- Wijst aan het einde van elke vergadering op de belangrijkste elementen van de besprekingen, de beoogde acties, de beslissingen van de groep en de taken die moeten worden uitgevoerd voor de volgende vergadering.
- Begeleidt de groep zodat deze een gezamenlijk resultaat kan bereiken (fiche 1) en tot een overeenkomst kan komen die eenvoudig, concreet, praktisch en realistisch is voor iedereen (fiche 2).
- Maakt een analyse-nota, een eerste stand van zaken van het behandelde thema, gebaseerd op het onderwerp van het overleg zoals geformuleerd door de moderator en het materiaal dat tijdens de eerste vergadering werd aangebracht.
- Werkt samen met de moderator om de verslagen te schrijven na elke vergadering en om de technische fiches in te vullen.
- Helpt de moderator om de deelnemers die de groep zullen vormen, te selecteren.

Rol en taken

- Heeft een luisterend oor en kan vlot samenvatten
- Heeft een structurele kijk op de probleemstellingen en de organisatie van de zorg
- Kent de zorgverleningscontext in Brussel goed, in het bijzonder die van de projectzone van Boost

Profiel van de technische expert

- Gespecialiseerde ondersteuning bieden bij de behandelde problematiek en de inhoud.

Opracht

DIAPASON-OVERLEG

Funcieprofiel van de technische expert

- Als het aantal overleggroepen toeneemt: samenkomsten met de andere moderators om goede praktijken uit te wisselen en het overzicht te bewaren van de lopende overleggroepen.
- Deelnemen aan de vergaderingen van de Projectgroep.
- Het proces afronden opdat de output van het overleg gebruikt kan worden. Toezien op de vertaling van de 3 fiches in de 2 talen (Fr-Nl)
- Tijd voorzien voor de evaluatie van het resultaat (fiche 3).
- Het overleg begeleiden zodat de groep de vastgelegde doelen kan bereiken en de fiche over het behaalde resultaat invullen (fiche 2).
- Erop toezien dat het door de deelnemers vastgelegde overlegkader wordt nagekomen (fiche 1) : deadlines naleven, individuele bijdragen verzamelen, enz.
- De organisatie van het overlegproces coördineren: uitnodigingen voor de vergaderingen versturen, praktische informatie delen, in overleg met de technische expert een werkwijze voorstellen, de vergaderverslagen opstellen, enz.
- Samenwerken met de technische expert voor het verzamelen van reeds bestaande gegevens (documentatie over het onderwerp van het overleg) en het schrijven van de analyse-nota.
- Bijzondere aandacht besteden aan tweetaaligheid en voor een context zorgen waarin iedereen zich in de eigen taal kan uitdrukken.
- De groep deelnemers samenstellen, daarbij rekening houdend met vertegenwoordiging en mandaten.
- Het onderwerp van het overleg aflijnen en omschrijven en ter bevestiging voorleggen aan de Projectgroep.

Rol en taken

- Kent de zorgverleningscontext in Brussel goed, in het bijzonder die van de projectzone van Boost
- Heeft een structurele kijk op de probleemstellingen en de organisatie van de zorg
- Heeft ervaring met het beheren van overlegprocessen, kent animatietechnieken voor groepen en is dynamisch en proactief bij het animeren van debatten
- Heeft een luisterend oor en kan vlot samenvatten
- Is neutraal en heeft geen belang bij de besproken thema's

Profiel van de moderator

- Ondersteuning bieden op procesniveau en zorgen voor naleving van het kader.

Opracht

DIAPASON-OVERLEG Functieprofiel van de moderator

DIAPASON-OVERLEG Mandaat van de deelnemers*

Profiel van de "professionele" deelnemer

- Een gezondheidswerker in brede zin (psycho-medisch-sociaal)
- Actief op het grondgebied van het project (lokale praktijk)
- Gemandateerd door collega's (sector-beroep-functie-instelling)
- Vertrouwd met en geïnteresseerd in de problematiek
- Bereid om deel te nemen aan een multidisciplinaire en innovatorische reflectie die mogelijk innovatieve oplossingen voor de behandelde problematiek zal voorstellen
- Beschikbaar om deel te nemen aan het overleg tot het proces is voltooid

Profiel van de "patiënt" deelnemer

- De patiënt-partner en/ of patiëntvertegenwoordiger die deelneemt aan elk Diapason-overleg wordt door de andere deelnemers als een volwaardige partner beschouwd.
- Hij is (of staat dicht bij iemand) getroffen door een zeldzame, chronische of invaliderende ziekte
 - Hij heeft belangrijke levenservaring met de ziekte en/ of is gemandateerd door patiënten (LUSS of VFP, patiëntenvereniging, patiëntencomité)
 - Hij is in staat om van het individuele naar het collectieve te gaan (ik, patiënt -> de patiënten) en heeft een brede visie op de behoeften van patiënten
 - Hij zorgt voor een constructieve aanvulling op de visie van professionals om zorg te verlenen op basis van de behoeften van de patiënt

Rol en taken

- Je informeren over het principe van het Diapason-overleg en de methodologische gids aandachtig lezen. Op verzoek kan een speciale vergadering met de moderator worden georganiseerd.
- Deelnemers aan alle vergaderingen (ongeveer 7, het exacte aantal wordt bepaald door de groep). Als je aanwezigheid tijdens het proces niet langer kan garanderen, zorg je voor vervanging.
- Een nota schrijven voor de eerste vergadering: analyse van het onderwerp van het overleg op basis van je kennis en ervaring, eventueel in overleg met je sector.
- Kennisnemen van en, indien nodig, feedback geven op de samenvattingen die jou na elke vergadering worden bezorgd.
- De 3 technische fiches laten valideren door je sector/ instelling en opmerkingen overbrengen.
- Constructief deelnemen aan de bijeenkomsten om de groep in staat te stellen met concrete en realistische oplossingen te komen.
- Het resultaat verspreiden bij je collega's en in je netwerk en de uitvoering ervan steunen.

Technische fiche 3

EVALUATIE DIAPASON-OVERLEG

Onderwerp van het overleg:

Evaluatie van het resultaat van het overleg (m.b.t. bovenvermeld onderwerp)

- Analyse van de verzamelde indicatoren:
- Obstakels ervaren tijdens de uitvoering:
- Herbomen die de uitvoering vergemakkelijken:
- Algemeen oordeel over de relevantie van het bereikte resultaat tov het initiële doel:

Wijzigingen aangebracht na evaluatie en omschrijving van het eindresultaat:

Evaluatie van het overlegproces

- Waren de voorwaarden aanwezig voor een efficiënt overleg?
- Indien ja, wat heeft het overleg vlotter doen verlopen? Indien niet, wat heeft de groep gemist?
- Wat waren de grootste moeilijkheden voor de groep? Hoe heeft hij ze overwonnen of waarom is dat niet gelukt?
- Heeft de groep één of meerdere belangrijke gebeurtenissen meegemaakt?

Opvolging en meting van de impact van het resultaat na het overleg

- Welke mensen (patiëntengroepen) zijn het meest gebaat met het resultaat?
- Wat is het belangrijkste verwachte winstpunt?

Opmerkingen:

Opmerkingen:

- Datum waarop de testfase wordt geëvalueerd (aanbevolen termijn: 6 maanden);
- Gekozen werkwijze;
- Opvolging van de uitvoering (bv. op regelmatige tijdstippen informatie verzamelen)
- Omschrijving van de indicatoren:
 - Procedure voor het verzamelen van informatie;
 - Slotevaluatie (bv. een online-enquête op het einde van de testfase)
 - Omschrijving van de indicatoren:
 - Procedure voor het verzamelen van informatie;

Werkwijze voor de opvolging van de uitvoering:

- Duur van de testfase;
- Aanbevolen procedure voor de uitvoering van het akkoord;
- Wijze waarop het akkoord wordt gedeeld;
- Actoren die niet deelnemen aan het overleg maar mogelijk gevolgen ondervinden of betrokken worden bij de uitvoering van het akkoord;

Uitvoering van het akkoord

- Beschrijving van het ontwerpakkoord;
- Als het resultaat verschildt van wat de kaderfiche zegt, leg dan de reden voor wijziging uit;
- Gedetailleerde nota: referentie van het bijgevoegde document;

Overeengekomen akkoord

Onderwerp van het overleg:

Technische fiche 1

KADER DIAPASON-OVERLEG

Onderwerp van het overleg:

Praktische en organisatorische afspraken

- Deelnemers aan het overleg:

Naam, voornaam	Beroep	Instelling	Gemandateerd door

- Moderator (naam en contactgegevens):

- Technische expert (naam en contactgegevens):

- Frequentie van de vergaderingen (regelmaat):

- Duur van het proces: - startdatum overleg: - einddatum overleg:

Overlegcontext:

- Oorsprong van de vraag:

- Analyse-nota: referentie van het bijgevoegde document:

- Specifieke externe factoren waar men rekening moet mee houden (wettelijk kader, enz.):

- Elementen waarover niet onderhandeld kan worden:

Werkwijze van het overleg:

Verwacht resultaat:

Eenvoudig, concreet, praktisch - aanbevelingen formuleren, acties voorstellen, tools ontwikkelen, ...

Opmerkingen:

Fase 7 Output van het overleg bundelen

- Om **de manier van werken en de beslissingen te bewaren**, worden voor elk overleg de gemaakte fiches op een specifiek deel van de website beschikbaar gesteld voor de partners van BOOST. Iedereen heeft er toegang toe, kan er gebruik van maken en bijdragen aan de uitvoering ervan of er inspiratie in vinden voor toekomstige overleggen (verspreiding van goed practices).
- Praktische tip: de 3 fiches samenvoegen in 1 bestand met een makkelijk herkenbare naam (bv. Diapason01_Onderwerp).

- De groepsleden komen voor de laatste keer bijeen om de **uitvoering van de overeengekomen oplossing te evalueren**. Aanbevolen tijd tussen de laatste samenkomst en de evaluatievergadering is maximaal 6 maanden.
- Deze evaluatie is gebaseerd op indicatoren vermeld in de fiche «akkoord». Deze indicatoren, en de procedure waarmee ze verzameld werden, moeten eenvoudig en realistisch zijn. Een indicator kan eenvoudigweg zijn dat het probleem niet meer bestaat.
- Op basis van deze evaluatie trekt de groep een conclusie. Deze kan de vorm aannemen van een nieuw resultaat, een andere manier van werken of de noodzaak om een nieuw overleg te overwegen.
- Een Diapason-overleg kan worden afgesloten nadat de **technische fiche "evaluatie"** (fiche 3) is ingevuld. Daarin worden goed practices beschreven wat betreft het proces (methodologie) alsook wat betreft de relevantie van het behaalde resultaat en de uitvoering daarvan.

Fase 6 Evaluatie (aanpassing, validatie)

- Wanneer de groep een ontwerpakkoord heeft opgesteld, neemt het dit op in de technische fiche «akkoord» (fiche 2), eventueel vergezeld van een meer gedetailleerde nota of van specifieke uitvoeringsmodaliteiten.
- Elke deelnemer laat de fiche valideren door de sector of de instelling die hij vertegenwoordigt en verspreidt het resultaat binnen deze sector.
- Dit resultaat, dat oplossingen voor de behandelde problematiek voorstelt, is het resultaat van een multidisciplinaire en innovatorische reflectie en wordt door alle gemandateerden als zijnde prioritaair beschouwd. Het is niet bindend. Het is de taak en verantwoordelijkheid van alle bij de Diapason betrokken sectoren om met de voorstellen aan de slag te gaan en middelen te mobiliseren om ze uit te voeren.
- De Cel Communicatie helpt bij het bekend maken van het resultaat via de bestaande communicatiekanalen van het BOOST-project: de website, nieuwsbrieven, enz.

Fase 5 Ontwerpakkoord en uitvoering

- De **volgende vergaderingen (ongeveer 3)** zijn gewijd aan een zo concreet mogelijke beschrijving van alle elementen die nodig zijn om het verwachte resultaat te bereiken en tot een akkoord te komen.
- De moderator ziet erop toe dat het overleg goed verloopt en dat de punten aangehaald worden die de groep overeengekomen was en ingevuld had op de fiche “kader”.
- De expert schrijft, met steun van de moderator, een samenvattend verslag na elke vergadering. De expert wijst op de belangrijkste elementen van de discussie, de beoogde acties, de beslissingen die de groep heeft genomen en de taken die moeten worden uitgevoerd voor de volgende vergadering.
- Mensen van buiten de groep kunnen worden uitgenodigd wanneer er behoefte is aan opheldering over bepaalde kwesties.
- De opvolging van overleg dat gericht is op de plausibiliteit, wordt op verschillende manieren gewaarborgd:
 - De moderators (2 vertegenwoordigers) nemen deel aan de Projectgroep van BOOST, waar de 2 andere functies van het project vertegenwoordigd zijn, en waar alle informatie gedeeld wordt.
 - Sommige deelnemers zullen mogelijkheden in verschillende overleggroepen tegevoerd worden, afhankelijk van de thema's en hun beschikbaarheid. Op die manier zorgen zij spontaan voor samenhang tussen groepen.
 - Als er veel overleggroepen zijn, kunnen de moderators besluiten elkaar te ontmoeten om ervaringen uit te wisselen en een algemeen overzicht op de overleggroepen te behouden.

Fase 4 Verloop van het overleg

- Voorafgaand aan de eerste vergadering:
 - De moderator neemt contact op met elke deelnemer om uit te leggen wat de Diapason is, wat het mandaat betekent en wat het onderwerp van dit overleg is.
 - Wanneer het engagement vastligt, wordt elke deelnemer gevraagd om vertrekende van zijn ervaring en kennis in een nota zijn analyse van het onderwerp te geven. Dit kan eventueel in samenspraak met zijn sector/organisatie.
- De moderator brengt de groep een eerste keer samen. Tijdens deze **eerste ontmoeting** presenteert elke deelnemer zijn nota en geeft zijn visie op de problematiek. Deze eerste uitwisseling maakt het mogelijk om, naast een kennismaking met de groep, het materiaal te verzamelen voor de opmaak van de analyse-nota. Het is ook een gelegenheid om te controleren of de samenstelling van de groep past bij de problematiek.
- De technisch expert maakt vervolgens een beschrijving van het onderwerp van de diapason, formuleert acties en stelt een werkmethode voor. Indien nodig wordt de groep deelnemers aangepast. De deelnemers ontvangen dit document voor de **tweede vergadering**. Deze vergadering heeft als doel overeenstemming bereiken over het kader van het overleg, inclusief het verwachte resultaat aan het einde van het overleg. De analyse-nota moet *eenvoudig, concreet en praktisch* zijn. Enerzijds streeft ze ernaar om de beroepspraktijk te verbeteren (om tijd te besparen en/of het werk van professionals te vergemakkelijken) en anderzijds om de kwaliteit van de zorg vanuit het standpunt van de patiënt te verbeteren.
- Aan het einde van deze fase vullen de deelnemers de **technische fiche “kader”** in (fiche 1). Deze wordt vervolgens gevalideerd door de vertegenwoordigde sectoren of instellingen.

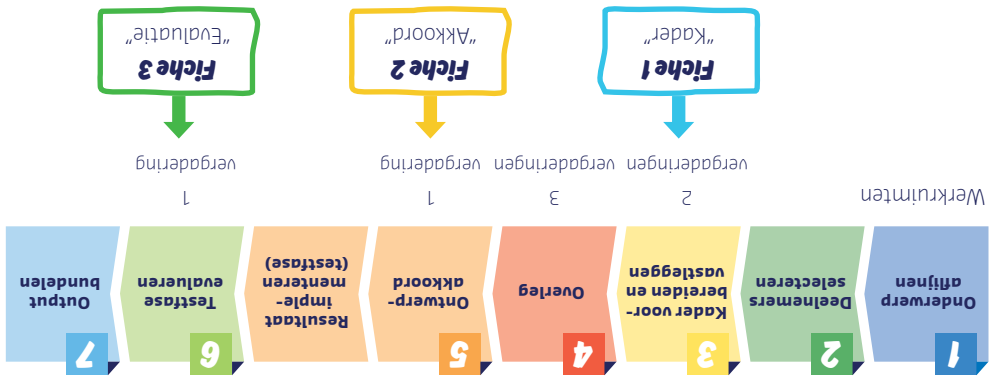
Fase 3 Het overleg voorbereiden en het kader vastleggen

Fase 1 Ouderwep Diapason-overleg afdienen

- Een buurtreferent, een ziekenhuisreferent of een Diapason-moderator brengt een problematiek aan in **één van de overlegruimten van Boost**.
- Het onderwep van een overleg moet steeds een **relevant incident** zijn dat zich heeft voorgedaan op het grondgebied van BOOST. Dit kan zich regelmatig voordoen of kan een eenmalig event zijn met een diepere onderliggende problematiek.
- **Criteria** waaraan een Diapason-onderwep moet voldoen: het is structureel (het treft de organisatie van de zorgverlening en is niet eigen aan een individuele situatie), transversaal (eigen aan meerdere chronische pathologieën) en globaal (multidisciplinair en tijnoverschrijdend).
- De moderator analyseert het aangehaalde probleem en gaat na of dit voldoet aan de criteria die hierboven worden vermeld. De moderator maakt een beschrijving van de problematiek, en stelt deze voor aan de Projectgroep die het onderwep valideert. Vervolgens stelt de moderator de groep van deelnemers samen.

Fase 2 Deelnemers Diapason-overleg selecteren

- Elk overleg heeft een **moderator** die het proces begeleidt en het kader bewaakt (zie profiel van de moderator).
- Elk overleg heeft ook een **technische expert** met gespecialiseerde kennis over de aangekaarte problematiek (zie profiel van de functie).
- Het onderwep van het overleg is bepaald voor wie uitgenodigd wordt als deelnemer. De **groepsamenstelling** varieert dus naargelang het onderwep. Daarbij is aandacht voor balans tussen sleutelfactoren uit de eerste lijn en van de ziekenhuissector, actoren uit zorg, welzijn en geestelijke gezondheidszorg. Een patiënt-partner of vertegenwoordiger van de patiënten is ook aanwezig.
- Er kunnen evenveel Diapason-overlegsgroepen zijn als gevalideerde overlegonderwerpen.
- De moderator en de expert selecteren de deelnemers op basis van het onderwep. Deze moeten **door hun collega's worden gemandateerd** om hen te kunnen vertegenwoordigen (zie ook de mandaatfiche). Een voorbereidende vergadering kan worden georganiseerd waarin de moderator in detail uitlegt wat het mandaat inhoudt.
- Er wordt zo goed als mogelijk gestreefd naar een evenwicht tussen **Nederlands- en Franstalige** vertegenwoordigers en bijzondere aandacht wordt besteed aan tweetaligheid: de moderator zorgt ervoor dat de deelnemers zich vrij kunnen uitdrukken in hun taal en faciliteert de opvolging van het proces voor beide taalgemeenschappen.
- De ad hoc samengestelde groep blijft dezelfde gedurende het hele overlegproces.



Het proces van een overleg

Tenslotte beschrijft deze gids het profiel van de moderator van de overlegmomenten, het profiel van de technische expert en het mandaat van de deelnemers aan het overleg.

Deze gids behandelt de werkwijze van een Diapason-overleg. De 7 stappen worden beschreven in het eerste deel van de gids en het hele overlegproces wordt gedetailleerd uitgewerkt: van de identificatie van de problematiek tot het maximaal gebruik maken van het geleverde werk. De methode steunt op 3 technische fiches waarin de belangrijkste aspecten van elk overleg verduidelijkt worden. Hiermee worden de opvolging, zichtbaarheid en inhoud van de overlegmomenten bewaakt.

Inhoud van deze gids

De Diapason is een overleg dat fungeert als één van de drie pijlers van het organisatie-model van Boost. Het heeft als doel om de zorg meer integraal te maken. De Diapason wordt afgestemd op de twee andere pijlers van het model: de buurtreferent (ondersteuning) en de ziekenhuisreferent (verbinding). Het is een multidisciplinair en innovatorisch overleg dat vertrekt vanuit een problematiek die zich voordoet op het grondgebied van het project en dat als doel heeft om gezamenlijke afspraken te maken die geïntegreerde zorg bevorderen. De Diapason gaat over organisatie van zorg (zorgpaden) en stelt aanpassingen voor op niveau van de structuren.

Context en definitie

INHOUDSTAFEL

Context en definitie..... 3

Inhoud van deze gids 3

Het proces van een overleg..... 3

Phase 1 Onderwerp Diapason-overleg affijnen..... 4

Phase 2 Deelnemers Diapason-overleg selecteren..... 4

Phase 3 Het overleg voorbereiden en het kader vastleggen 5

Phase 4 Verloop van het overleg 5

Phase 5 Ontwerpakoord en uitvoering..... 6

Phase 6 Evaluatie (aanpassing, bekrachtiging) 6

Phase 7 Output van het overleg bundelen..... 6

Technische fiches

Kader diapason-overleg 7

Akkoord diapason-overleg 8

Evaluatie diapason-overleg..... 9

Mandaat van de deelnemers..... 10

Functieprofielen

Moderator..... 11

Technische expert..... 12

METHODOLOGISCHE GIDS



DIAPASON-OVERLEG

