



DIAPASON-OVERLEG



METHODOLOGISCHE
GIDS

INHOUDSTAFEL

Context en definitie.....	3
Inhoud van deze gids	3
Het proces van een overleg.....	3
Fase 1 Onderwerp Diapason-overleg aflijnen.....	4
Fase 2 Deelnemers Diapason-overleg selecteren.....	4
Fase 3 Het overleg voorbereiden en het kader vastleggen	5
Fase 4 Verloop van het overleg	5
Fase 5 Ontwerpakkoord en uitvoering.....	6
Fase 6 Evaluatie (aanpassing, bekrachtiging)	6
Fase 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
Funcatieprofielen	
Moderator	11
Technische expert.....	12

Context en definitie

De Diapason is een overleg dat fungeert als één van de drie pijlers van het organisatiemodel 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 lijnoverschrijdend 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.

Inhoud van deze gids

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.

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.

Het proces van een overleg



Fase 1 Onderwerp Diapason-overleg aflijnen

- Een buurtreferent, een ziekenhuisreferent of een Diapason-moderator brengt een problematiek aan in **één van de overlegruimten van Boost**.
- Het onderwerp 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-onderwerp 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 lijnoverschrijdend).
- 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 onderwerp 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 onderwerp van het overleg is bepalend voor wie uitgenodigd wordt als deelnemer. De **groepssamenstelling** varieert dus naargelang het onderwerp. Daarbij is aandacht voor balans tussen sleutelactoren 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-overleggroepen zijn als gevalideerde overlegonderwerpen.
- De moderator en de expert selecteren de deelnemers op basis van het onderwerp. 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.

Fase 3 Het overleg voorbereiden en het kader vastleggen

- 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 vertrekken 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 4 Verloop van het overleg

- 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 discussies, 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 gelijktijdig plaatsvindt, 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 mogelijks in verschillende overleggroepen tegelijk zetelen, 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 5 Ontwerpakkoord en uitvoering

- 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 lijnoverschrijdende reflectie en wordt door alle gemandateerden als zijnde prioritair 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 6 Evaluatie (aanpassing, validatie)

- 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 good practices beschreven wat betreft het proces (methodologie) alsook wat betreft de relevantie van het behaalde resultaat en de uitvoering daarvan.

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 good practices).
- Praktische tip: de 3 fiches samenvoegen in 1 bestand met een makkelijk herkenbare naam (bv. Diapason01_Onderwerp).

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:

Technische fiche 2

AKKOORD DIAPASON-OVERLEG

Onderwerp van het overleg:

Overeengekomen akkoord

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

Uitvoering van het akkoord

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

Werkwijze voor de opvolging van de uitvoering:

- 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:

Opmerkingen:

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:
- Hefbomen die de uitvoering vergemakkelijkten:
- 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:

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 lijnoverschrijdende 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 VPP, 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.
- Deelnemen aan alle vergaderingen (ongeveer 7, het exacte aantal wordt bepaald door de groep). Als je 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.

DIAPASON-OVERLEG

Funcieprofiel van de moderator

Opdracht

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

Profiel van de moderator

- 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

Rol en taken

- Het onderwerp van het overleg aflijnen en omschrijven en ter bevestiging voorleggen aan de Projectgroep.
- De groep deelnemers samenstellen, daarbij rekening houdend met vertegenwoordiging en mandaten.
- Bijzondere aandacht besteden aan tweetaligheid en voor een context zorgen waarin iedereen zich in de eigen taal kan uitdrukken.
- 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.
- 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.
- Erop toezien dat het door de deelnemers vastgelegde overlegkader wordt nagekomen (fiche 1) : deadlines naleven, individuele bijdragen verzamelen, enz.
- Het overleg begeleiden zodat de groep de vastgelegde doelen kan bereiken en de fiche over het behaalde resultaat invullen (fiche 2).
- Tijd voorzien voor de evaluatie van het resultaat (fiche 3).
- 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)
- Deelnemen aan de vergaderingen van de Projectgroep.
- Als het aantal overleggroepen toeneemt: samenkomen met de andere moderatoren om goede praktijken uit te wisselen en het overzicht te bewaren van de lopende overleggroepen.

DIAPASON-OVERLEG

Functieprofiel van de technische expert

Opdracht

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

Profiel van de technische expert

- 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 een luisterend oor en kan vlot samenvatten

Rol en taken

- Helpt de moderator om de deelnemers die de groep zullen vormen, te selecteren.
- Werkt samen met de moderator om de verslagen te schrijven na elke vergadering en om de technische fiches in te vullen.
- 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.
- 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).
- 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.
- Stelt wanneer nodig voor om mensen met specifieke expertise over wat op tafel ligt, uit te nodigen om inzicht te geven en het overleg vooruit te helpen.
- Bundelt en analyseert de evaluatie van de testfase en formuleert indien nodig een voorstel tot wijziging van het resultaat (fiche 3).

