

BUURTGERICHTE GEZINSZORG

Waarom, wat en hoe?



Achtergrond

In 2022 bundelden vier diensten gezinszorg de krachten in Leuven: Familiehulp, Ferm Thuiszorg, i-mens en Zorg Leuven.

We gingen op zoek naar de mogelijkheden van ‘buurtgerichte gezinszorg’, ondersteund door Stad Leuven en Hogeschool UCLL.

Je leest hier het waarom, wat en hoe van dit project, en onze lessons learned.

Projectgroep

Zorg Leuven: Sara Van Osselt

i-mens: Niels Brewaeys

Ferm Thuiszorg: Marieke Vandenberg

Familiehulp: Ellie Mineur

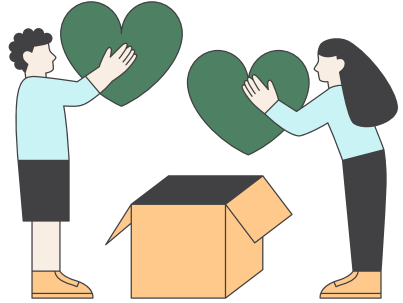
Stad Leuven: Joke Storme

Hogeschool UCLL: Sam Pless

Waarom?

Uitdagingen

Terwijl eenzaamheid,
vergrijzing, zorgnoden én
hun complexiteit
toenemen...



...ontstaan er financiële
en personeelstekorten
in zorg en welzijn ...

....wordt residentiële
zorg afgebouwd....

... en staat thuiszorg dus onder druk.

Terwijl net mensen in de meest kwetsbare
situaties gebaat zijn bij warme en nabije
zorg.

Kan een krachtenbundeling tussen vier
diensten gezinszorg, sociale partners en de
buurt mee het antwoord vormen?

Waarom?

Visie

Het initiatief ontstond vanuit het geloof in buurtgericht (samen)werken.

Verzorgenden werken ín de leefwereld van cliënten en hun naasten, en bouwen zo een vertrouwensband op.

Ze vormen mee de link tussen informele cliëntnetwerken en formele netwerken in de buurt.

Zo versterken ze de autonomie en levenskwaliteit van cliënten, zodat ze zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven.

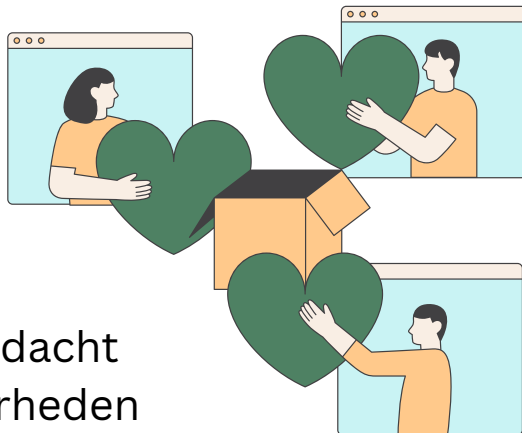


Wat?

Visie

Basisprincipes van het project

- Vanuit noden én sterktes van buurt en bewoners, en aansluiting bij bestaande buurtgerichte initiatieven
- Iedereen in de buurt betrekken (alle levensfases en diversiteit)
- Organisatiebreed alle medewerkers betrekken
- Respect voor keuzevrijheid en zelfregie
- Specifieke aandacht voor kwetsbaarheden en mensen die we niet bereiken



Doelen van het project

- Netwerk bouwen rond een cliënt door te detecteren, informeren, warm door te verwijzen en samen te werken
- Sociale cohesie versterken: stimuleren en toeleiden naar ontmoeting, contact en activiteiten
- Burenhulp, informele zorg en mantelzorg stimuleren en ondersteunen
- Sterke partnerschappen met/tussen buurtbewoners en sociale partners uitbouwen
- Signaalfunctie naar de bevoegde organisaties, instanties en overheden
- Verduurzamen, eventuele efficiëntiewinsten, inspireren andere buurten

Hoe?

Pilootbuurten

Ferm Thuiszorg, Familiehulp, i-mens en Zorg Leuven bundelden de krachten in vier Leuvense buurten:

1.

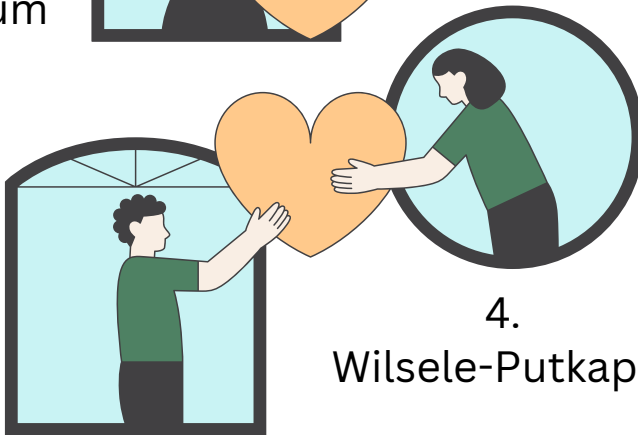
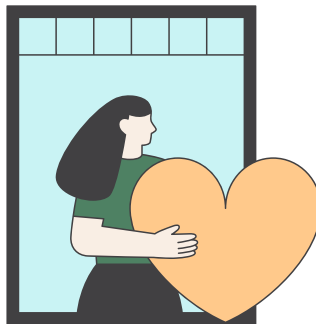
Sint-Maartensdal, Vaartkom
en Ridderbuurt

2.

Kop van
Kessel-Lo

3.

Heverlee-
centrum



4.

Wilsele-Putkapel

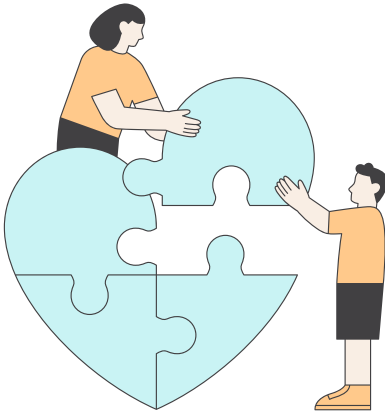
Zo werd meteen ook ingezet op
kruisbestuiving binnen en tússe buurten.

Hoe?

Actoren

Buurtbewoners

Centraal in het project staan natuurlijk de **buurtbewoners** zelf, ongeacht of ze cliënt of mantelzorger zijn.



We vertrekken maximaal vanuit hun talenten, krachten, noden, wensen en draagkracht.

Buurt en sociale partners

We werken intens samen met **partners in de buurt**: zorg- en welzijnsactoren, buurtinitiatieven, vrijwilligersacties, sociaal geëngageerde handelaars, ...

We ontdekken doorheen het project de verschillende buurtgerichte opdrachten die medewerkers van diensten gezinszorg kunnen opnemen.

Verzorgenden

- Vragen, signalen en noden opvangen bij de cliënten
- Cliënten warm toeleiden naar sociale partners of Leuven Helpt
- Elkaar en cliënten informeren over activiteiten in de buurt

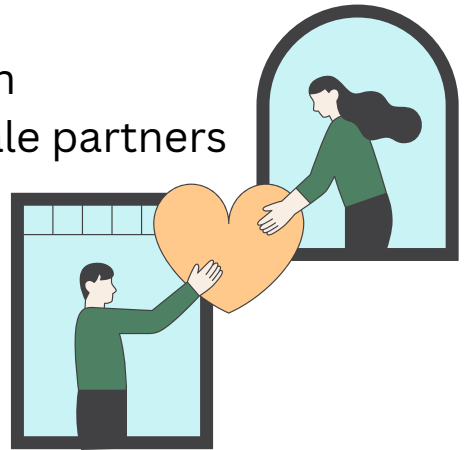


© Zorg Leuven

- Sociale partners leren kennen zodat de drempel kleiner is om cliënten hiernaar toe te leiden

Teamverantwoordelijken

- Buurtgerichte introductie van nieuwe verzorgenden
- Zorgteams buurtgericht organiseren: vast agendapunt, meenemen in cliëntbesprekingen, aanbod en partners buurt bekend maken
- Kennismaken met en vergaderen bij sociale partners organiseren
- Deelnemen aan partneroverleg, samenwerkingen opbouwen en onderhouden
- Verzorgenden stimuleren om regelmatig buurtplekken te bezoeken



Projectgroep

Twee keer per maand komen de ‘referentiepersonen’ buurtgerichte gezinszorg van de vier diensten samen met de beleidsmedewerker Welzijn en Zorg van Stad Leuven en de onderzoeker van Hogeschool UCLL.

Ze ontwerpen een visie en bepalen doelstellingen, die ze vertalen naar concrete acties (zowel binnen de organisatie als over de organisaties heen).

Stad Leuven financierde en faciliteerde het traject. Hogeschool UCLL bood inspiratie en klankbord vanuit onderzoek en praktijk.



© Zorg Leuven

Management

Steun en draagvlak vanuit het management zijn belangrijk voor het slagen van het project. Zij voorzien tijd en ruimte bij medewerkers en dragen de visie mee uit.

Ze spelen een belangrijke rol in het meenemen van nieuwe teamverantwoordelijken in het buurtgerichte verhaal.



Hoe?

Acties

1. Buurtgerichte Gezinszorg samen vormgeven

Participatie is de sleutel.

Visie en doelstellingen worden geconcretiseerd tijdens **brainstorms** van de projectgroep en **workshops** met verzorgenden en teamverantwoordelijken.

Cliënten werden **bevraagd** in dagdagelijkse gesprekken.

We trokken ook outreachend de buurt in, met koffie en taart, om het gesprek aan te gaan met bewoners.

Wat kan buurtgerichte gezinszorg (niet)?
Het participatieve proces leverde continu een hoop **ideeën en enthousiasme** op die vertaald werden in acties.



2. De buurt leren kennen

Eén van de duidelijke noden van verzorgenden was om de buurten te leren kennen. Verzorgenden in centrumsteden wonen vaak niet in de buurt waar ze werken.

Daarom organiseren we meermaals **buurtwandelingen** voor verzorgenden. Verzorgenden ontmoetten elkaar over organisaties heen en leerden de buurt kennen.



Ze gingen langs bij buurt- en basiswerkingen, lokale dienstencentra, plekken voor lotgenotencontact, buurtrestaurants, wijkgezondheidscentra, daklozenorganisaties, jeugdwerk, Hartelijke Plekken*, ... Zo verlagen we de drempel om nadien samen met een cliënt een organisatie binnen te stappen.

Alle info over partners in de buurt wordt gebundeld in **buurtbrochures**. Er worden ook overzichten gemaakt van:

- **Toiletmogelijkheden** in de buurt
- **Lunchplekken** in de buurt
- **Hartelijke Plekken***

Verzorgenden leren de buurt ook kennen dankzij teamvergaderingen bij sociale partners.

**Hartelijke Plekken zijn geëngageerde handelaars die inzetten op toegankelijkheid, verbinding en ontmoeting door diensten/producten gratis of aan verminderd tarief aan te bieden (denk: uitgestelde koffie, warme plek, gsm laden, ...).*

3. Samen verantwoordelijkheden vastleggen

De **netwerkmomenten voor teamverantwoordelijken** *over organisaties heen* waren een andere belangrijke actie. Ze kwamen elkaar voorheen misschien wel eens tegen op sectoroverleg, maar ze kenden elkaar niet echt. Terwijl ze teams coachen die in dezelfde buurten werken, soms dezelfde cliënten helpen en gelijkaardige uitdagingen tegenkomen.

Tijdens het eerste netwerkmoment bespraken we de mogelijke ‘buurtgerichte’ verantwoordelijkheden van teamverantwoordelijken.

Daaruit groeide de **infographic** verderop: wat is je rol als teamverantwoordelijke in buurtgerichte gezinszorg?

De verantwoordelijken wisselden tijdens het tweede netwerkmoment uit over ‘hoe omgaan met moeilijke cliëntsituaties en op een goede manier doorverwijzen’ (zie ‘Detecteren en warm doorverwijzen’).

Doorheen het traject blijven we netwerkmomenten organiseren om inspiratie, uitdagingen, noden, ... te delen, oplossingen te zoeken en elkaar sneller te vinden.



JE ROL ALS REGIOVERANTWOORDELIJKE IN BUURTGERICHTE GEZINSZORG



open plaatsen

- E-learning maken bij sociale partner
- Welke cliënt heeft nog een onbeantwoorde hulpvraag?
- Zijn er activiteiten in de buurt waar de basiswerker met een cliënt naartoe kan gaan?



onboarding

- Besteed naast al het administratieve ook aandacht aan de buurt waar de nieuwe basiswerker gaat werken
- Organiseer het kennismakingsgesprek bij een partner in de buurt
- Bezorg van bij de start interessante documentatie: informatiebrochure van de buurt, activiteiten, kaart Enchanté, overzicht lunch- en toiletplekken etc.



Zorgteam

- Deel activiteiten in de buurt mee
- Zorg dat basiswerkers documenten digitaal kunnen raadplegen
- Houd bij cliëntbesprekingen rekening met het aanbod in je buurt
- Maak van buurtgerichte zorg een terugkerend agendapunt



Vergaderen

- Organiseer je zorgteam bij een sociale partner uit de buurt
- Geef de bezochte organisatie indien nodig even tijd om hun werking kort voor te stellen



Sociale partners

- Neem deel aan netwerkevenementen in je buurt om het aanbod beter te leren kennen en sterke partnerschappen uit te bouwen
- Houdt op regelmatige basis contact met lokale partners zodat je cliënten warm kan doorverwijzen indien nodig

4. Cliënt én netwerk ondersteunen

Professionele zorg is maar een klein stukje van de puzzel. Daarom organiseerden we workshops voor verzorgenden en voor mantelzorgers.

Verzorgenden leerden hoe ze mantelzorgers kunnen ondersteunen tijdens een eerste workshop (zie infographic verderop).

Een tweede bijeenkomst richtte zich op mantelzorgers uit de buurt, zodat zij elkaar en gezinszorg leerden kennen, en verbonden geraakten met de buurt.





Tijdens de derde bijeenkomst ontmoetten mantelzorgers en verzorgenden elkaar, en leerden ze elkaars perspectief tijdens een panelgesprek met tijd voor verbinding achteraf.

Doorheen dit traject leren we elkaars noden en mogelijkheden beter kennen.

IN TEAM MET MANTELZORGERS

5 tips voor succes

TOON BEGRIP EN EMPATHIE

- Erken de belangrijke taak van een mantelzorger
- Toon begrip voor hun situatie
- Luister naar de vraag achter de vraag



COMMUNICEER DUIDELIJK

- Betrek iedere speler uit de zorgdriehoek
- Houd rekening met ieders belangen, grenzen, waarden en normen

BETREK DE MANTELZORGER ACTIEF

- Herken de mantelzorger in al zijn rollen (SOFA-model)
- Focus op samenwerken i.p.v. tegenwerken (triadisch werken)
- Maak duidelijke afspraken over de taakverdeling (steunparadox)



BIED ONDERSTEUNING EN ADVIES

- Herken signalen van overbelasting
- Stimuleer de mantelzorger om pauze te nemen
- Verwijs door naar gepaste hulp

SCHAKEL DE BUURT IN

Detecteer noden en verwijs door naar

- Praatcafés mantelzorg
(www.uitinleuven.be/praatcafes-voor-mantelzorgers)
- Lokale dienstencentra, buurtrestaurants, buurtcentra, mindermobielen centrale, hartelijke handelaars, lokale verenigingen
- Leuven Helpt voor burenhulp of extra professionele hulp



WIL JE MEER TIPS OF INFORMATIE?

NEEM GERUST CONTACT OP MET DE VERANTWOORDELIJKE BINNEN JOUW EIGEN ORGANISATIE.

5. Detecteren en warm doorverwijzen

Verzorgenden leveren nabije en warme zorg. Soms is aanvullende zorg of ondersteuning nodig, informeel dan wel professioneel.

Daarom is het belangrijk dat verzorgenden deze noden kunnen detecteren én warm doorverwijzen.

Bovenop het leren kennen van partners in de buurt, brachten we verzorgenden en partners samen in **rondetafelgesprekken**.

Bij wie kan je waarvoor terecht? Hoe communiceer je met de cliënt? Hoe zorg je ervoor dat de doorverwijzing ‘warm’ aanvoelt? Hoe werk je concreet samen? Wat zijn drempels? Hoe verduurzaam je de samenwerking?

Op basis van deze gesprekken ontstaat de **infographic** op de volgende bladzijde.

WARM DOORVERWIJZEN

in 5 stappen

DETECTEER SIGNALEN

- Bouw een vertrouwensband op
- Luister empathisch



ONDERZOEK WAT EN WIE NODIG IS

- Vraag door om de juiste noden te herkennen
- Krijg zicht op de totaalsituatie
- Zet kleine stappen op tempo van de cliënt
- Neem je tijd

KOPPEL TERUG

- Informeer de cliënt voldoende
- Maak geen valse beloftes
- Deel positieve ervaringen over de sociale partner(s)
- De cliënt moet akkoord gaan



VERWIJS DOOR

- Bereid de afspraak samen voor
- Zorg voor een warme ontvangst bij de sociale partner
- Ga één of meerdere keren samen langs
- Start vanuit leuke ontmoetingen, niet vanuit hulp

VOLG OP

- Doe een nabespreking van het bezoek met de cliënt
- Onderzoek of er bijkomende ondersteuning nodig is



Vijf stappen, één principe: de cliënt staat steeds centraal

Wil je meer tips of informatie?

Neem gerust contact op met de verantwoordelijke binnen jouw organisatie.

6. Samenwerken in de buurt

We zoeken actief connectie op met **buurtinitiatieven en zorgzame buurten** in Leuven, Kessel-Lo, Heverlee en Wilsele-Putkapel.

Zo ontstaat een **krachtig netwerk** van buurtgerichte partners die elkaar echt kennen en weten te vinden. Ze waren betrokken bij het merendeel van de acties - zowel mee uitvoerend als ondersteunend (bv. locatie openstellen).



Om als samenwerking van diensten gezinszorg naar buiten te treden, ontwikkelden we ook een **gemeenschappelijke flyer**.

GEZINSZORG IN JOUW BUURT

thuis in goede handen

Op zoek naar hulp in huis?

Heb je ondersteuning nodig bij persoonlijke verzorging, boodschappen, de was, zorg voor verse maaltijden of administratie?

Wil je er even tussenuit, terwijl je zeker bent dat de persoon voor wie je zorgt in goede handen is?



“Mijn moeder is nog heel zelfstandig, maar haar zicht gaat achteruit. Samen met de verzorgende lukt koken haar nog zelf!”

“Ik kijk uit naar het moment waarop de verzorgende komt! Dan waait het verhaal van de buitenwereld hier naar binnen.”

HULP NODIG?

Hulp in het huishouden, persoonlijke verzorging, begeleiding bij een uitstap of een fijne babbel: er staat altijd een verzorgende voor je klaar!

FAMILIEHULP

leuven@familiehulp.be

016 29 81 30

www.familiehulp.be

FERM THUISZORG

thuiszorg.leuven@samenferm.be

0800 112 05

www.samenferm.be/thuiszorg

I-MENS

Info@i-mens.be

078 15 25 35

www.i-mens.be

ZORG LEUVEN

zorgzeker@zorgleuven.be

016 55 55 55

www.zorgleuven.be

7. Collectieve gezinszorg

Gezinszorg vindt nu op individuele basis plaats. Eén verzorgende biedt hulp aan één cliënt.

Nochtans hebben veel cliënten gelijkaardige noden en interesses, en zouden ze graag hun sociaal netwerk uitbreiden.

Collectieve gezinszorg betekent dat bepaalde **activiteiten voor cliënten samen** georganiseerd worden. Bijvoorbeeld: wekelijks samen naar de markt of een buurtcentrum gaan, samen koken, ...

Collectieve gezinszorg sluit mooi aan op de projectvisie en -doelen, maar er is regelluwe ruimte nodig om te experimenteren.



© Zorg Leuven



© Zorg Leuven

Lessons learned

Sterktes

- Krachtige samenwerking tussen diensten binnen projectgroep, gesteund door directies
- Referentiepersonen met toegewezen opdracht en tijd
- Participatie van verzorgenden en verantwoordelijken
- Betrokken samenwerking met en ondersteuning van sociale partners uit de buurt, Leuven Helpt
- Investering lokaal bestuur met tijd en middelen
- Ondersteuning van UCLL met een neutrale blik, inhoudelijk klankbord, tools voor het projectwerk

Uitdagingen

- Buurt(en) leren kennen waar je zelf niet woont
- Rekening houden met verschillen in beslisprocedures, werkwijzes, tempo's, intern draagvlak tussen organisaties
- Vertragingen door wisselende projectleden, ook in coördinatie
- We moeten waakzaam zijn dat we onze medewerkers niet overbelasten met de veelheid van projecten
- Regelgeving die in de weg staat om te kunnen experimenteren (zie collectieve gezinszorg, delen van informatie,...)
- Niet alle diensten gezinszorg zijn evenveel vertegenwoordigd in iedere buurt

Verduurzaming

De projectgroep werkte verschillende verduurzamingsscenario's uit. Het doel is acties structureel te verankeren zodat er een duurzaam kader ontstaat voor buurtgerichte gezinszorg in Leuven.

Dankzij bijkomende **steun van Stad Leuven** en het **engagement van de vier diensten** gezinszorg kan de projectgroep nog een **extra jaar inzetten op verduurzaming**.

Dankjewel aan iedereen die een steentje
bijdroeg!



Vragen? Meer info?

- Ellie.Mineur@familiehulp.be
- Mvandenbergh@samenferm.be
- Niels.Brewaeys@i-mens.be
- Sara.Van.Osselt@zorgleuven.be
- Joke.Storme@leuven.be
- Sam.Pless@ucll.be

Verantwoordelijke uitgever: Sam Pless,
Hogeschool UCLL, Expertisecentrum
Health Innovation, Herestraat 49, 3000
Leuven

