

Vlaamse overheid

Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 BRUSSEL

T 02 553 35 00

F 02 553 35 84

info@zorg-en-gezondheid.be

www.zorg-en-gezondheid.be

NOTA

////////////////////////////////////
Datum: 18/12/2019

Auteur: vzw ELZ Zuidoost Hageland

E-mail: elzoh.vzw@gmail.com

Telefoon: 0473 460503

Onderwerp: beleidsplan ELZOH

////////////////////////////////////

Titel: ELZOH samen werkt!

1 INLEIDING

De ambitie van het beleidsplan van ELZOH is in de eerste plaats het versterken van het fundament van onze eerstelijnszone: het partnerschap. Om onze doelstellingen waar te kunnen maken is partnerschap cruciaal. Ondanks de samenhang en de bestaande samenwerkingsverbanden, is er in de nieuwe structuur van ELZOH, nood aan elkaars werking en expertise beter te leren kennen. Daarnaast willen we een duidelijk beeld krijgen op alle opgebouwde netwerken, om deze te kunnen samenbrengen, connecties te maken en complementariteit te verwezenlijken waar mogelijk. Dit geldt zowel voor de connecties naar de persoon met een zorg-of ondersteuningsnood en het informele netwerk als naar het professionele netwerk. Door het versterken van de verbondenheid kunnen we werken aan een ELZ waarin de zorg- en ondersteuningsnoden een gepaste aanpak krijgen.

Eén van de belangrijkste pijlers hiervoor is de versterking van een cultuur die een PZON faciliteert om zijn/haar manier doelen te kunnen stellen, te formuleren en op zijn/haar manier te kunnen verwezenlijken, met de voor hem/haar gewenste, aangepaste of nodige zorg en ondersteuning.

Om deze ambitie waar te maken zijn respect en communicatie de centrale waarden en principes voor ELZOH vzw.

2 EXECUTIVE SUMMARY

We zetten in op vier **strategische doelen** die ook eerder door de Vlaamse overheid naar voor geschoven werden als prioritair aan te pakken. De **eerste twee doelen** gaan over het **afstemmen van onze werkingen op elkaar, op beleidsniveau enerzijds en in de praktijk op het werkveld anderzijds**. Daarvoor is het nodig dat we elkaar leren kennen met antwoorden op vragen zoals 'wie zijn de zorgverleners in mijn buurt' en 'wie doet wat?' Tegelijk willen we met de lokale besturen samen zitten hoe zij dit mee kunnen ondersteunen en toegankelijk maken voor iedereen die zorg zoekt of nodig heeft.

In onze **3^{de} strategische doelstelling** willen we resoluut inzetten op **cliënt- en patiëntparticipatie en krachtgerichte** netwerken. De mens is een sociaal wezen, sociale netwerken zijn 'des levens'. Zonder de steun van de familiale en sociale omgeving wordt het functioneren zeer moeilijk. Dat is altijd al zo geweest. Toch is er vandaag, mede onder impuls van de vermaatschappelijking van de zorg, een hernieuwde aandacht voor de netwerken die mensen al dan niet omringen. De uitdaging bestaat er in om het actief betrekken en ondersteunen van sociale netwerken niet louter als een bijkomend aandachtspunt of een methodiek te beschouwen. Het is een essentieel onderdeel van krachtgericht werken en patiëntparticipatie met het oog op 'empowerment' van kwetsbare mensen. We willen samen in dialoog gaan en verkennen of er een draagvlak is om te starten met een lerend netwerk met een duidelijke doelstelling in het kader van de uitbouw/versterken van informele netwerken en dit binnen een intersectoraal kader. Buurtgerichte initiatieven krijgen hierbij ook aandacht.

De **4^{de} strategische doelstelling** gaat over de uitbouw van het **GBO**, het geïntegreerd breed onthaal. Met het geïntegreerd breed onthaal willen we een samenwerkingsverband organiseren tussen de sociale diensten van het OCMW en gemeenten, de Centra Algemeen Welzijnswerk en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen. Zij vormen een spil van een samenwerkingsverband met lokale actoren zoals samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten, patiëntenverenigingen, enz. Ook afstemming met het meer gespecialiseerde begeleidingsaanbod moet verzekerd worden. Het geïntegreerd breed onthaal heeft twee belangrijke doelen: een brede en herkenbare toegang tot hulp realiseren én inzetten op de strijd tegen onderbescherming. Op deze manier willen we de grondrechten van elke burger waarborgen, in het bijzondere die van de meest kwetsbare personen. In ELZOH willen we met zoveel mogelijk gemeenten samenwerken om een gedeelde visie over het GBO uit te werken. Op lange termijn is het belangrijk om een overleg te organiseren tussen de GBO-actoren en het bredere netwerk erachter zodat iedereen mee betrokken wordt in het GBO verhaal.

3 CONTEXT EN OMGEVINGSANALYSE

In onze eerstelijnszone, die 101.007 (cf. lbz bevolkingscijfer op 1/01/2019) inwoners omvat, is een rijk aanbod aan zorgaanbod aanwezig, vele zelfstandige zorgverstrekkers, thuiszorgvoorzieningen vanuit lokale besturen en verschillende vzw's of mutualiteiten, WZC vanuit lokale besturen, vzw of commerciële sector, lokale dienstencentra, dagopvang en oppasdiensten, mantelzorgverenigingen, patiëntenverenigingen en armoedeverenigingen. Op onze veranderfora is en blijft er een ruime betrokkenheid vanuit de vier verschillende partners. Ook optionele partners vanuit de ziekenhuizen, psychiatrische thuiszorg en beschut en begeleid wonen, voorzieningen erkend voor zorg aan personen met een handicap en jeugdzorg, kind en gezin, armoedeverenigingen, lokale diensteneconomie zijn betrokken op onze fora. Telkens bereikten we tussen 60 en 70 deelnemers.

Er is ook al een goede opgebouwde netwerking vanuit de traditie van LMN die de netwerking binnen gezondheid heeft opgebouwd en daarin bruggen legde naar Welzijn. Vanuit SEL begeleiden we de lokale werkgroep in Tienen die actief uitwisselt over zorg met partners uit het werkveld in welzijn en gezondheid. Sinds 2014 kwam daar ook de lokale begeleidingscommissie bij waar de eerstelijnszorgpartners en ziekenhuizen elkaar ontmoeten voor verbeteringen in de transmurale zorg. De ervaringen en opgebouwde netwerken willen we graag integreren en afstemmen in onze zorgzone en in dit nieuwe beleidsplan.

Samen met deze partners brachten we op verschillende reflectiemomenten, netwerkmomenten of veranderfora de noden, behoeften, hiaten en de succesverhalen in kaart. Deze gingen door op:

- 21 november 2017
- 17 mei 2018
- februari 2019
- 14 mei 2019
- 3 oktober 2019

Daarnaast konden we beschikken over de Informatie gekregen vanuit het chronic care project 'Verbonden in ZOhrgr'. De coördinator van het project zat mee in het veranderteam om de synergie te houden tussen het project en de transitie van de eerstelijnszorg. Een aantal van de projecten daar hebben rechtstreeks linken met de eerstelijnszorg. We willen deze graag integreren in het beleid van onze eerstelijnszone.

Ten slotte gingen we luisteren bij het Huis van het Kind en Erm in Erm over hun ervaringen met kansengroepen en hoe zij zorg en welzijn beleven en welke noden of vragen zij hebben.

In de tabel 'creëren, versterken en stoppen' ([bijlage 1](#)) vindt u de samenvatting van al deze informatie en bijeenkomsten.

Cijfermatig brachten we een aantal kwetsbaarheidsindicatoren in kaart op basis van de cijfers die beschikbaar werden gesteld door de provincie/het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Daarin kan u per gemeente zien hoe er gescoord wordt op ([bijlage 2](#)):

- Verhoogde tegemoetkoming
- Niet EU herkomst
- Alleenstaande ouders
- Chronische aandoening
- Zeer lage werkintensiteit
- Alleenstaande 75+
- Kansarmoede-index
- Mensen met een budgetmeter
- Mensen met betalingsachterstand

We stellen vast dat Tienen hoge cijfers kent op de kansarmoede-index en inwoners met een niet EU afkomst. Dat is verschillend met de andere gemeentes uit de zone. 6 gemeentes scoren hoger dan 10% op inwoners die genieten van de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. In dezelfde gemeentes kampt ook meer dan 10% van de inwoners met een chronische aandoening (Zoutleeuw, Linter, Kortenaken, Geetbets, Tienen en Landen). In alle gemeentes zijn 6 tot 10% alleenstaande ouders. 3 tot 4% van de inwoners zijn alleenstaande 75+. In een zeer landelijke context en beperkt openbaar vervoer vraagt dit bijzondere aandacht in de spreiding en toegankelijkheid van zorg. De drie steden van deze zone, Zoutleeuw, Landen en Tienen, tellen het grootste aandeel mensen met een zeer lage werkintensiteit (in totaal bijna 5000 mensen). Recent onderzoek over armoede (cf. onderzoek prof. Frank Vandebroucke, interview radio 1, onderzoek voor de Koning Boudewijnstichting) toont aan dat dit een indicator is die

kinderarmoede voorspelt en waar preventief stappen gezet kunnen worden om dit te voorkomen. Ten slotte stellen we vast dat in Tienen en Landen 3% tot 4% van de mensen betalingsachterstand heeft (zo'n 1500 mensen) en dat ruim 500 mensen een budgetmeter hebben voor hun energieverbruik. Dit is een extra kwetsbare groep die niet door de mazen van het net mogen vallen. In een volgende fase willen we deze cijfers ook vergelijken met het Vlaamse percentage voor deze indicatoren.

Naast deze cijfers, vindt u in bijlage ook de SWOT-analyse die in 2016 werd gemaakt in het kader van het chronic care project: verbonden in ZOHrg (bijlage 3).

Besluit: Vanuit de informatie hierboven zijn de volgende elementen belangrijk:

- We hebben landelijke en stedelijke gemeenten: de organisatie, noden, populatie en aanbod zijn anders.
- De nood aan brugfiguren en/of wegwijzers: mensen die niet meteen met een diagnose of zorgvoorstel komen, maar die luisteren en het pad effenen voor het zoeken of aanvaarden van hulp; wegwijzers die mensen en zorgverstrekkers helpen in waar welke hulp of zorg te vinden is
- Armoede, in het bijzonder kinderarmoede, die ziek maakt
- Multiculturele realiteit
- Een toename van complexe kwetsbaarheden
- Vele psychische en psychiatrische noden
- Stoppen met het verzuilde denken en administratieve overlast

4 BELEIDSPLAN

4.1 Missie en visie

Vanuit gemeenschappelijke verantwoordelijkheid en partnerschap zien we vijf pijlers in onze missie en visie die we met onze vzw willen uitdragen.



ELZ Zuidoost Hageland werkt **toekomstgericht** vanuit een **gemeenschappelijke verantwoordelijkheid, partnerschap en afstemming** tussen verschillende niveaus. Zo wil de ELZ komen tot **tijdige, werkbare, gedragen en duurzame oplossingen** voor de **persoon met zorg- en ondersteuningsnood en zijn omgeving**. ELZOH heeft **bijzondere aandacht voor kwetsbaarheid**.

1. ELZOH bevordert het **welzijn en de gezondheid** van **al haar inwoners** door middel van **toegankelijke en kwaliteitsvolle** hulpverlening en zorgverstrekking. Elke persoon in de ELZ kan **zelf en/of met hulp** zijn zorg- en ondersteuningsproces vorm geven en doelstellingen bepalen. Dit gebeurt met **wederzijds respect en aandacht voor de persoon en zijn context**.
2. ELZOH kiest voor de **meest gepaste hulp op het juiste moment** en bij voorkeur de minst ingrijpende hulp. Zij zet hiervoor sterk in op **preventie, vroegdetectie en tijdige interventie**. Zij gaat uit van de **krachten en dynamieken** die aanwezig zijn bij de betrokkene en zijn **informeel en formeel netwerk**.
3. ELZOH ondersteunt een **efficiënte en complementaire samenwerking** binnen het **netwerk** van de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood. Zij doet dit vanuit een **generalistisch** perspectief, met inzet van **iemand die de weg wijst en/of iemand die de rode draad opneemt/bewaakt**.
4. ELZOH versterkt de **betrokkenheid en draagkracht** voor alle partners in zorg en welzijn door oog te hebben voor **werkbaar werk, deskundigheid, vernieuwende werkmethodes, samenwerking en organisatiestructuren**.
5. ELZOH **signaleert en geeft advies** aan de overheid. Zij investeert in **dialogo en constructieve wisselwerking** met aanverwante sectoren (werk, onderwijs, huisvesting en leven), de andere eerstelijnszones en de overheid.

4.2 Centrale waarden en principes

Samen met het veranderteam en het veranderforum kwamen we tot deze waardenwolk die onze kernwaarden weergeven van waaruit wij willen werken.



4.3 Strategische en operationele doelen

Elk strategisch doel heeft meerdere operationele doelen waarvan 1 op korte termijn (in het cursief) en de andere op langere termijn. Bij de doelen op korte termijn staan indicatoren of acties die we nog verder hebben te finaliseren volgend jaar.

Strategische doelstelling 1: We stemmen af op beleidsniveau

1.1 *We maken kennis met elkaars werking en organiseren het beleid van ELZOH*

1.2 We nemen deel aan initiatieven op regionale zorgzoneniveau en zorgen voor een link met de optionele partners

1.3 We stemmen de werking van zoveel mogelijk partners in de ELZ op elkaar af

1.4 We stimuleren schaalvergroting op beleidsniveau vb. door gezamenlijke projecten, het uitrollen van een good practice, ...

Indicatoren of acties van 1.1.

- *organiseren van minimaal 2 fora en 2 AV per jaar*
- *organiseren van relevant overleg in functie van het beleidsplan: werkgroepen, clustervergaderingen, ...*

Strategische doelstelling 2: We kennen elkaar in het werkveld en stemmen af op het werkveld

2.1 *We maken kennis met al de partners van de eerstelijns in het werkveld*

2.2 *We ontwikkelen een communicatiestrategie voor ELZOH vb. nieuwsbrief, website, ...*

2.3 We streven naar terminologische duidelijkheid in de eerstelijnszone, tussen alle partners rond de PZON inclusief PZON

Indicator of actie van 2.1

- *jaarlijks is er een eerstelijnsmarkt (voor zowel professionelen als burgers) in een andere gemeente van onze ELZOH regio.*

Indicator of actie van 2.2

- *communicatieplan is ontwikkeld*

Strategische doelstelling 3: patiëntparticipatie en krachtgerichte netwerken

3.1 *We vormen van een lerend netwerk rond patiëntparticipatie en krachtgerichte netwerken*

3.2 We stellen een visie rond patiëntparticipatie en krachtgerichte netwerken voor ELZOH op

3.3 We sensibiliseren het werkveld door het organiseren van opleidingen rond patiëntparticipatie en krachtgerichte netwerken

Indicator of actie van 3.1:

- *het projectplan over patiëntparticipatie en krachtgerichte netwerken is uitgewerkt*

- *het lerend netwerk is samengesteld en samengekomen*

Strategische doelstelling 4: GBO

4.1 We organiseren een overleg rond GBO over verschillende gemeenten met verplichte en geïnteresseerde partners

4.2 We ontwikkelen een gezamenlijke visie op de uitbouw van het GBO

4.3 We verzamelen info voor de sociale kaart en organiseren een brainstorm rond de sociale kaart

Indicatoren of acties van 4.1:

- *er is een overzicht van de geïnteresseerde partners*
- *brainstorm rond gedeelde visie GBO*
- *organiseren een overleg tussen GBO-actoren en het bredere netwerk*

5 BIJLAGEN

Indien er nuttige documenten of tabellen kunnen toegevoegd worden, kunnen die hier opgelijst worden.

- Bijlage 1: de tabel 'creëren, versterken en stoppen' ZOH
- Bijlage 2: kwetsbaarheidsindicatoren ZOH
- Bijlage 3: SWOT-analyse: verbonden in ZOHrg