

Hoe (verder) aan ketenzorg doen? Hoe de krachten bundelen?

Enkele handvaten en aandachtspunten in een 'stappenplan'
(CCV Gent – Caritas Oost-Vlaanderen)

Inhoud

Een 'stappenplan'?	2
Zorgzaam structureler via helicopterzicht en overleg	2
De parochieploeg als vertrekpunt én plek waar vanuit helicopterzicht over de ketenzorgwerking gewaakt wordt	2
Overzicht – visie - vooruitzicht	2
Randvoorwaarden, omkadering en duurzame verankering	2
Werken aan een helicopterzicht	3
Een eerste aanzet binnen de parochieploeg	3
Werken aan een helicopterzicht in overleg met betrokken partijen	3
Hoe werken aan een helicopterzicht? Hoe het ketenzorglandschap in kaart brengen?	4
De kaart lezen en de weg vooruit vinden	5
Werken aan randvoorwaarden en globale omkadering	6
Duurzame verankering en organisatie	6

Een 'stappenplan'?

Ketenzorg groeit uit de lokale situatie, doorheen de handen en stemmen van lokale mensen, met lokale ingrediënten en Gods geest. Dit neemt niet weg dat deze groei een stuk systematisch kan bekeken worden en vorm gegeven worden, dat de krachten op een systematischere manier kunnen gebundeld worden zodat meer én betere zorg mogelijk wordt. **'Zorgzaam structureler'**. Wat volgt is een stappenplan dat vooral aandachtspunten wil aangeven die in het uitbouwen van ketenzorg een gids kunnen zijn.

Zorgzaam structureler via helicopterzicht en overleg

A) Om ketenzorg zorgzaam structureler vorm te geven is het aangewezen te vertrekken vanuit een **helicopterzicht**. Heel wat is reeds gaande op de grond, heel wat contacten zijn er, mensen maken afspraken, geven informatie door, heel wat goede dingen gebeuren er... Door even 'boven de situatie te gaan hangen' krijg je zicht zowel op details als het geheel, kunnen problemen of tekorten, hindernissen en mogelijkheden in hun ruimere verbanden bekeken worden, kunnen krachten beter gebundeld worden en kunnen vanuit deze globale kijk krijtlijnen bepaald worden of bekeken worden welke volgende stappen moeten of kunnen gezet worden.

B) Omdat in ketenzorg heel wat mensen betrokken zijn, of betrokken kunnen worden en omdat pastorale zorg voor mensen een zaak is van samenwerking in vertrouwen 'op de grond' en informatie-uitwisseling tussen betrokkenen 'op de grond' is het van belang niet enkel zicht te krijgen op wie er betrokken is, maar tevens hen te leren kennen en hen, via **overleg en/of persoonlijke contacten**, te horen in het zicht krijgen op het ketenzorg landschap.

De parochieploeg als vertrekpunt én plek waar vanuit helicopterzicht over de ketenzorgwerking gewaakt wordt

Overzicht – visie - vooruitzicht

De parochieploeg is de plek waar het zorgzaam structureler vormgeven aan ketenzorg begint. Zij neemt het initiatief om via het **werken aan een helicopterzicht** zicht te krijgen op wat er is, wat er zou kunnen, voor wie er iets is, voor wie wat nodig is, wie betrokken is, waar hindernissen zijn, welke beperkingen er zijn of waarmee rekening moet worden gehouden...

Dit helicopterzicht is niet louter een zicht op wat nu is, maar houdt tevens **een visie en een vooruitzicht** in. De parochieploeg is de plek om vanuit dit 'in de lucht hangend' perspectief te durven dromen, te kijken waar de Geest wil waaien en om dromen die hier en daar op de grond ontstaan op te pikken en deze ruimte en vorm te geven om concrete initiatieven te worden.

Randvoorwaarden, omkadering en duurzame verankering

Ze is tevens de plek waar concrete stappen genomen worden of waar men helpt concrete stappen te nemen. Ze werkt aan de **randvoorwaarden en de omkadering** van ketenzorg, zoals het creëren van

voldoende draagvlak in de parochie, het op de agenda zetten van ketenzorg, in het oog houden van communicatie-kanalen, het bewaken van de begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers, het werken aan een gevoeligheid bij parochianen.

De parochieploeg is de plek waar men vanuit helioperperspectief de juiste vragen stelt om de ketenzorgwerking en de specifieke projecten die zich ontwikkelen op de grond te omkaderen en te ondersteunen. Misschien kan dit wel omschreven worden als een **herderlijke functie**. Om ketenzorg zorgzaam structureler uit te werken en te omkaderen zorgt ze voor een **duurzame verankering en organisatie**.

Werken aan een helioperzicht

Een eerste aanzet binnen de parochieploeg

Het initiatief om zorgzaam structureler rond ketenzorg aan de slag te gaan ligt bij de parochieploeg. Hoe praktisch:

- een éérste inventarisatie door de ploeg zelf
- een éérste aanzet tot visie, focusbepaling
- een éérste aanzet tot vooruitkijken

Deze éérste aanzet verder laten groeien doorheen contacten/overleg

Werken aan een helioperzicht in overleg met betrokken partijen

Ketenzorg is grondwerk, het staat of valt met de kwaliteit van contacten tussen de betrokkenen. Persoonlijke contacten en overleg zijn belangrijk!

- Door één persoon aangeduid door de parochieploeg (zie werkwijze Marina) of een kleine werkgroep die contacten legt en in gesprek gaat met sleutelfiguren

Marina Botta in Deinze: "Ik kreeg reeds een beeld van wat er bestaat in decanaat, wat betreft werkingen en vrijwilligers. Ik sprak met de verantwoordelijken van de verschillende ziekenzorgkernen. Zo tracht ik op de kaart te zetten wat er al gedaan wordt in de lijn van ketenzorg. Vervolgens zijn er enkele afspraken met ziekenhuizen gepland. We ontwikkelden een folder die zou moeten meegegeven worden aan de patiënten die ontslagen worden uit het ziekenhuis en die tijdens hun verblijf pastorale bijstand hebben genoten. Met deze folder willen we duidelijk maken dat die bijstand ook mogelijk is thuis. Daarnaast maakten we enkele afspraken met de Palliatieve thuiszorg. Dat ook zij weten, wanneer ze een vraag naar pastorale bijstand ontvangen, bij wie ze terecht kunnen. We hopen klein te kunnen beginnen met de ziekenhuizen in Deinze, maar later willen we dit verbreden. Mensen gaan met ernstige aandoeningen namelijk naar grotere ziekenhuizen en die komen dus ook op de agenda in de toekomst."

- Door een gezamenlijk overleg met sleutelfiguren in de parochie en zorgsector

Initieel overleg & structureel overleg: het helioperzicht onderhouden, uptodate houden → iemand binnen de ploeg neemt de verantwoordelijkheid voor het onderhouden ervan

Hoe werken aan een helicopterzicht? Hoe het ketenzorglandschap in kaart brengen?

Betrokken plekken:

- parochieplekken: parochiekerk, secretariaat, andere kerken in de parochie
- voorzieningen, welke sectoren (algemene ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, woonzorgcentra, voorzieningen voor mensen met een beperking...): zie dekenale kaart
- andere verenigingen: Samana, Okra

Betrokken mensen:

Met wie?

- Vrijgestelden in de parochie, vrijwilligers, parochianen
- Pastorale werkers en directies in voorzieningen
- Anderen: ...

Voor wie? Zij zijn uiteindelijk steeds de focus van ketenzorgwerking, en meer nog dan een focus, de mensen die we willen ontmoeten en nabij zijn

- Bewoners in de woonzorgcentra, in de serviceflats of thuis maar minder of niet mobiel en omringd door thuiszorg en andere professionele hulp
- Mensen die opgenomen zijn in het ziekenhuis, mensen die het ziekenhuis verlaten en thuis chronisch ziek zijn of palliatief worden verzorgd
- Mensen die opgenomen werden in een psychiatrisch ziekenhuis en opnieuw thuis zijn maar worstelen met eenzaamheid en zinverlies
- Mensen met een beperking die in een voorziening wonen of in kleinschalig begeleid wonen of thuis met de hulp van een ondersteunend netwerk

Wat leeft er? Wat beweegt er? Welke verbindinglijnen worden reeds getrokken, structureel of informeel? Welke communicatiekanalen zijn er?

Welke vragen stellen zij? Welke noden zien we?

Waar ontmoeten we elkaar? Wat delen we?

Welke antwoorden geven we? Via welke wegen?

Mogelijke vragen/noden/ontmoetingen&delen

- plekken van overleg waar sleutelfiguren uit de zorg en mensen uit de parochie elkaar ontmoeten
- communie-uitreiking
- ontmoetingsmomenten binnen catechesewerking
- vraag naar bezoek, nabij zijn
- ziekenzalving
- uitvaarten in de voorziening
- wachtdienst
- ...

De kaart lezen en de weg vooruit vinden

Met een nieuwe/nieuwsgierige/open blik

- Waar zien we in wat al bestaat, in wat al gaande is, een **meerwaarde** in het **structureler aanpakken** van de contacten, informatie-uitwisseling... of het **structureler ondersteunen** van wat 'op de grond' gaande is?
- Welke plekken, welke mensen ontbreken op de kaart, zijn niet betrokken in wat aan ketenzorg al gaande is? Zijn er vragen/noden/mogelijkheden die we voor en met hen kunnen identificeren, los van ?

Van open blik naar focus, van mogelijke wegen naar een weg vooruit

- Wat kunnen we **structureler aanpakken**? Wat is daarvoor nodig, welke contacten zijn daarvoor nodig? Wat kunnen we nu al doen?
 - Bv. om contacten tussen pastores, parochiale vrijgestelden en andere betrokkenen te vergemakkelijken kan een emaillijst of lijst van contactgegevens opgemaakt worden.
 - Bv. jaarlijks een overleg organiseren met belangrijke betrokkenen uit voorzieningen en verenigingen.
- Wat kunnen we **structureler ondersteunen**? Wat is daarvoor nodig, welke contacten zijn daarvoor nodig? Wat kunnen we nu al doen?
 - Bv. kunnen we vrijwilligers op een structurelere manier ondersteunen door enkele keren in het jaar samen te komen voor intervisie of een kleine vorming?
- Hoe kunnen we **het draagvlak vergroten** voor wat al gaande is, en voor het structureler aanpakken en ondersteunen ervan?
- Vanuit een helicopterzicht kan ook duidelijk worden of voor bepaalde vragen een nog **ruimer niveau van overleg of betrokkenheid** nodig is: **dekenaal, diocesaan**
- **Nieuwe verbindingslijnen en initiatieven: 'Triage'**
 - o Wat is haalbaar?
 - Met welke grenzen, beperkingen moet er binnen de parochie rekening gehouden worden? Wat maakt nieuwe initiatieven haalbaar?
 - Met welke grenzen, beperkingen moet er binnen de zorgcontext rekening gehouden worden?
 - Kunnen we voldoende **draagvlak** creëren voor deze initiatieven?
 - o Wat blijft toekomstmuziek, wat zetten we voorlopig op een laag pitje? (Door ook hier dingen te noteren, wordt het mogelijk dat deze ideeën/mogelijkheden later toch opgepikt worden of kunnen inspireren)

Prospectie bij de burens die al warm water hebben/warmwaterbronnen aanboren

- Zijn er initiatieven in naburige parochies waar we kunnen van leren?
- Grasduinen in informatie en voorbeelden online: een ketenzorg website
- Delen van het eigen warme water

Werken aan randvoorwaarden en globale omkadering

Contactpersoon?

Werkgroep?

Omkadering voor vrijwilligers?

Omkadering voor vrijgestelden?

Communicatie-kanalen/informatie-overdracht/informatie-verspreiding/kanalen voor doorverwijzing?

- via overlegmomenten
- telefonisch of email contact: contactgegevens bijeenbrengen en ter beschikking stellen aan contactpersonen, aan parochianen, aan anderen
- papiersporen:
 - folders
 - Kerk&Leven
 - ...

Duurzame verankering en organisatie

Een ketenzorgwerking is iets dynamisch, iets dat groeit en zich steeds opnieuw moet aanpassen aan veranderende omstandigheden. Het kan klein beginnen, met één volgende stap om misschien, met zorgzaam structurele aandacht van de ploeg, in een volgend seizoen een sterke scheut te groeien...

De eigen unieke situatie zal sterk meebepalen wat kan, in welke richting ketenzorg zich zal ontwikkelen. 'Voort-durende zorg' dient van onderuit te groeien en ter plaatse vorm te krijgen. Het resultaat zal overal anders zijn.

- Verankering in regelmatig overleg tussen betrokkenen
- Verankering door in de parochieploeg iemand aan te duiden die ketenzorg in het vizier van de parochieploeg houdt
- Verankering ligt ook in samen vieren (eucharistie en op andere wijze) en in het werken aan een gevoeligheid, een reflex via
 - Regelmatig opnemen in de voorbeden
 - Er op letten pastores van voorzieningen uit te nodigen op relevante overlegmomenten