

EMPOWERCARE

Strategie en competentiekader

Interreg 
EUROPEAN UNION
2 Seas Mers Zeeën
EMPOWERCARE

European Regional Development Fund



Inhoud

EMPOWERCARE Strategie

Introductie	3
Over de EMPOWERCARE Strategie	6
EMPOWERCARE Strategisch kader	7
Bouwsteen 1: Het individu is het middelpunt van de zorg (een mensgerichte benadering)	7
Bouwsteen 2: Het recht om zelf te beslissen	8
Bouwsteen 3: Iedereen maakt deel uit van een gemeenschap en moet daarin een plaats hebben	9
Bouwsteen 4: Technologie is mijn vriend	10
Bouwsteen 5: Samenwerking is de sleutel	11
Bouwsteen 6: De services zouden dynamisch moeten zijn	12
Bouwsteen 7: Durf te innoveren	13
Bouwsteen 8: Empowerment moet op alle niveaus begrepen en toegepast worden	14
Erkenningen	15

EMPOWERCARE Personeel Competentie Kader

Introductie	17
Hoofddoelen van het EMPOWERCARE Personeel Competentie Kader	19
Teamwerk	20
Rollen en verantwoordelijkheden	21
Communicatie	22
Leren en reflecteren	23
De persoon centraal stellen	24
Ethische aspecten	25
Erkenningen	26



Introductie

Na de start van het Empowercare project PP9 werd WZC Wieltjesgracht vzw gekozen als Work Package Lead. Samen met alle andere partners die betrokken zijn bij de realisatie van WP 1 werd een werkplan opgesteld voor de ontwikkeling van de Empowercare strategie.

Het werkplan voor de strategie dat werd opgesteld bestaat uit de volgende stappen:

1. Het verzamelen van data over verschillen zorgmodellen door alle betrokken partners
2. Werfbezoeken aan vier huidige zorgmodellen om eerstelijns informatie in te winnen over de modellen om hen zo te kunnen evalueren. De betreffende modellen zijn Esther (PP3, Kent County Council), Conférence Familiale (PP5, Département du Nord), Zorgzame Dorpen (PP6, Provincie Antwerpen en Zeeuwse Huiskamer (PP12, Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO).
3. Beoordeling van alle verzamelde documentatie.
4. Uitfilteren van de sleutelcomponenten van elk model dat bezocht werd. Het blijkt dat zelfs wanneer de modellen niet identiek zijn, ze allemaal opgebouwd zijn rond hetzelfde basisidee, namelijk een mensgerichte aanpak.
5. Na gepaste discussie en evaluatie van alle informatie worden enkele richtlijnen opgesteld met het oog op enkele specifieke situaties. Deze richtlijnen leiden tot de co-creatie van een beperkt aantal bouwstenen. Deze aanpak aan de hand van bouwstenen werd gekozen om onze strategie veelzijdiger, meer opnieuw te gebruiken en meer te implementeren maakt in vaak vergelijkbare maar niet helemaal gelijke specifieke situaties.
6. Deze bouwstenen worden gebruikt om een ontwerpstrategie te kunnen formuleren welke in de loop van het project herzien wordt op het niveau van de lokale pilootprojecten.
7. De procedure laat ons toe om een finale strategie te formuleren, welke hieronder volgt.

Enkele observaties

Stellen dat dit hele proces vlekkeloos is verlopen zou excessief zijn, aangezien we vrijwel onmiddellijk geconfronteerd werden met een aanzienlijk probleem welk niet door ons werd veroorzaakt en ook niet te voorzien was. Amper twee maanden na de start van het project sloeg de Covid-pandemie toe. Dit had ernstige gevolgen voor het geplande werk. Wegens gezondheidsbeperkingen opgelegd door de overheid en wegens opeenvolgende lockdowns werden we geconfronteerd met een aantal barrières die het werken in groep door middel van persoonlijk contact verhinderden.

Enkele van de beperkingen waar we tegenaan liepen waren:

1. Geen persoonlijke overleg, wat nefast was voor de creatie van gezonde persoonlijke relaties welke een fundamenteel element zijn in elke werkrelatie. We ontdekten ook dat online vergaderingen het antwoord niet waren op alle problemen, aangezien deze vergaderingen veel minder productief en creatief blijken dan wanneer er persoonlijk contact is.
2. Er waren geen echte werfbezoeken mogelijk. Dit belemmerde gedeeltelijk onze perceptie van de methodes of zorgmodellen die bestudeerd werden. De betrokken partners slaagden er echter in om het best mogelijke alternatief te kiezen door de bezoeken ter plaatse om te zetten in virtuele bezoeken.
3. Er was slechts een beperkte mogelijkheid om data uit persoonlijke ervaringen in het veld te verzamelen door de strikte lockdowns, wat betekende dat het oudere en kwetsbare deel van de bevolking een 'no-go' zone geworden was.
4. De lockdowns limiteerden onze opties en kansen om elementen van onze strategie in het veld te testen, aangezien ons belangrijkste doelpubliek gedurende het langste deel van het project niet bereikbaar was vanwege haar kwetsbaarheid.



Uiteindelijk, onder moeilijke omstandigheden, slaagden we erin om enkele samenhangende strategische elementen te formuleren. In plaats van deze in een lange en gecompliceerde tekst te gieten, formuleerden we het in een tabel.

Een verbluffende onthulling

Hoewel we een aantal sleutelementen in onze zoektocht naar een strategie identificeerden, kwam alles neer op één simpel algemeen principe: **het individu moet centraal staan bij alle handelingen, zorg en zorgmethoden.**

De strategische bouwstenen



Empowerment draait om connectie

Samenwerking en Interactie

Het EMPOWERCARE project doelt op het in staat stellen van individuen en gemeenschappen om hun eigen zorg en ondersteuning in handen te nemen door gebruik te maken van technologische en innovatieve oplossingen. Empowerment is een sleutelstrategie om te beantwoorden aan onvoorziene uitdagingen van en de toenemende vraag naar gezondheids- en zorgdiensten, vooral voor een ouder wordende bevolking en de druk om nieuwe toepassingen te vinden. EMPOWERCARE ondersteunt oudere individuen om nauwer betrokken te worden bij hun gemeenschappen, om hen te ondersteunen langer en op een veilige manier thuis te kunnen blijven wonen. Het is een aanzienlijke uitdaging voor alle EMPOWERCARE partnerlanden om de manier waarop burgers betrokken zijn in hun eigen zorg, ondersteuning en welzijn te veranderen.

Empowerment draait om connectie. Het kan alleen bereikt worden door oprechte interactie en samenwerking met anderen. Terwijl de individuele verantwoordelijkheid om individuen te empoweren niet onderschat kan worden, werken alle professionals binnen organisaties en werken alle organisaties binnen een welzijnssysteem. Om echt empowerment van individuen te kunnen bereiken, moeten de principes en het ethos van bekrachtiging op alle niveaus begrepen en toegepast worden, namelijk op individuen, organisaties en systemen, om een echte en duurzame verandering teweeg te brengen. Dit is het doel van de strategie.



Over de EMPOWERCARE Strategie

Onze strategie is gebaseerd op de voorbeelden van empowerende praktijken en benaderingen uit 4 bestaande zorgmodellen:

- **ESTHER**
- **Conférence Familiale (Family Group Conferencing)**
- **Zorgzame Dorpen (Caring Villages)**
- **De Zeeuwse Huiskamer (Zeeland Living Room)**

Met zorg bedoelen we de voorziening van wat nodig is voor de gezondheid, het welzijn, het onderhoud en de bescherming van iemand. Dit omvat een breed spectrum van omgevingen en situaties.

Deze modellen hebben een gemeenschappelijk basisprincipe: ze zijn mensgericht en focussen op de wensen, ideeën, aspiraties, mogelijkheden en doelen van het individu.

Toch gebruiken ze verschillende, onderscheidende benaderingen en methodes om het doel van het empoweren van individuen te implementeren.

Als onderdeel van het EMPOWERCARE project hebben we de gemeenschappelijke sleutelementen van deze modellen bestudeerd en vergeleken. We kozen de meest mensgerichte empowerende elementen eruit en creëerden verschillende richtlijnen of bouwstenen voor onze EMPOWERMENT strategie.

Als onderdeel van deze strategie zullen we hulpmiddelen en methodes identificeren die gerelateerd zijn aan deze bouwstenen om individuen te helpen empoweren.

We gebruiken eerder 'bouwstenen' dan 'regels' om enkele gemeenschappelijke fundamenteën van goede mensgerichte praktijken te beschrijven, terwijl we de verschillen tussen individuen, hun omgeving en het welzijnssysteem dat hen ondersteunt erkennen.

Meer specifiek zullen de bouwstenen erkennen dat:

- **Individen hun situaties niet identiek zijn en dus zullen verschillen**
- **Individen niet altijd dezelfde middelen of ondersteuning beschikbaar hebben**
- **Individen mogelijk betaalde (of gefinancierde) zorg, informele zorg (geboden door vrienden of familieleden) of een combinatie van beide ontvangen**
- **In beide gevallen is er een diversiteit in vaardigheden, kennis en ervaring van de zorgenden**
- **Culturele verschillen en verschillen in welzijnssystemen leiden mogelijk tot verschillende benaderingen.**



ESTHER cafés zijn informele bijeenkomsten tussen ESTHER's, hun familie of vrienden, zorgverleners en andere professionals.



Bouwsteen 1: Het individu is het middelpunt van de zorg (een mensgerichte benadering)

Wat dit betekent

Dit is het grondbeginsel van de strategie.

Het betekent dat individuen hun eigen zorg kunnen plannen, beheren en ontvangen op de manier waarop zij het willen.

Diegenen die de persoon ondersteunen zijn verantwoordelijk om dit mogelijk te maken en om de meningen, voorkeuren en wensen te respecteren.

Een voorbeeld ter illustratie

In de ESTHER benadering is ESTHER een fictief personage dat zorg en ondersteuning nodig heeft van meer dan één organisatie.

In deze benadering is het de sleutel om te starten met ESTHER en zorg rond haar noden en rond haar eigen hulpmiddelen op te bouwen.

ESTHER cafés zijn informele bijeenkomsten tussen ESTHER's, hun familie of vrienden, zorgverleners en andere professionals.

ESTHER's hebben de mogelijkheid om hun verhaal één keer te vertellen aan iedereen en de mensen die zorg verlenen kunnen updates geven over wat zij doen voor ESTHER en hoe dat in zijn werk gaat.

Het ESTHER café zet ESTHER in het middelpunt van de zorg en verzekert dat haar stem gehoord wordt door al diegenen die zorg en steun verlenen.

Bouwsteen 2: Het recht om zelf te beslissen

Wat dit betekent

Dit is het grondbeginsel in het empoweren van het individu.

We werken met individuen om hun unieke krachten, hulpmiddelen en beschikbare activa en hun individuele doelen en aspiraties te helpen begrijpen.

Als professionals moeten we de eigen rol en die van andere individuen die het individu ondersteunen begrijpen. We moeten bereid zijn te luisteren, op onze eigen meningen te reflecteren en te verzekeren dat individuen het empowerment krijgen om beslissingen te maken over hun eigen zorg.

Al onze acties zouden inderdaad bedoeld moeten zijn om individuen in staat te stellen het recht over hun zorg en welzijn in eigen handen te nemen en om zelf beslissingen te maken over hun zorg.

Een voorbeeld ter illustratie

Empowercare heeft een personeelscompetentie kader ontwikkeld om de vaardigheden en de kennis die empowerende werkrachten vragen gedetailleerd in kaart te brengen.



**Empoweren van
het individu**



Bouwsteen 3: Iedereen maakt deel uit van een gemeenschap en moet daarin een plaats hebben

Wat dit betekent

Een individu heeft nood aan ondersteuning ongeacht leeftijd, geslacht, etniciteit of nood aan zorg en ondersteuning.

Gemeenschappen en hulpmiddelen van de gemeenschap zijn essentieel voor het voorzien van ondersteuning voor individuen.

Betrokkenheid en inclusie in een gemeenschap heeft een positieve impact op een individueel niveau door de connectiviteit met anderen te creëren, door isolatie te verminderen en door een gevoel van verbondenheid en een doel te creëren.

Individen ondersteunen om zich te integreren in en te connecteren met gemeenschappen verhoogt het bewustzijn, de motivatie en de samenhang. Het creëren van ondersteunende en accepterende gemeenschappen voor een groep van individuen heeft doorgaans voordelen voor anderen in dezelfde gemeenschap.

Binnen de strategie focussen we op het begrijpen van natuurlijke netwerken en de connecties binnen gemeenschappen welke individuen hebben om hen te ondersteunen, en op het creëren en ontwikkelen van netwerken waar ze niet bestaan of niet veerkrachtig of breed genoeg zijn om aan de behoeften van het individu te voldoen.

In dit geval kunnen 'gemeenschappen' familieleden, vrienden, professionals, organisaties, buurten, de omgeving omvatten - eigenlijk elk element dat een kring of gemeenschap van steun voor het individu creëert.

Een voorbeeld ter illustratie

De provincie Antwerpen ondersteunt lokale autoriteiten om veerkrachtige gemeenschappen te worden door het creëren van zorgzame dorpen.

Gemeenschappen die zich inschrijven als 'zorgzaam dorp' ontvangen een steunpakket om hen te helpen bij het implementeren van hun doelen.

Het pakket bevat coaching, workshop tools, instrumenten en een methodologie voor een grondige participatieve analyse van buurten en dorpen.

De benadering gebruikt gedetailleerd lokaal onderzoek om zo geografische, sociale en omringende factoren te begrijpen, alsook het betrekken van bewoners om de beste instrumenten om eenzaamheid binnen de gemeenschap aan te pakken te identificeren, bijvoorbeeld lokale service centra in kaart brengen en de beste locatie voor een nieuw centrum bepalen.

Het pakket voor zorgzame dorpen voorziet hulpmiddelen om kwantitatieve, omgevingsgerichte en kwalitatieve impact analyses op zich te nemen, alsook instrumenten om een actieplan en een policy van aanbevelingen gebaseerd op de resultaten van de analyse te kunnen formuleren.

Dit allemaal wordt ondernomen met als doel het creëren van een zorgzaam dorp dat duurzaam is op lange termijn.

Bouwsteen 4: Technologie is mijn vriend

Wat dit betekent

In dit principe herkennen we de rol en de waarde van technologie in het voorzien in en empoweren van individuen.

Technologie kan de beschikbare keuzes voor individuen verbreden, wat hun onafhankelijkheid en hun mogelijkheden vergroot.

Technologie kan helpen bij:

- Mobiliteitsproblemen
- Communicatieproblemen
- Huishouden
- Het beheren van medische toestanden

De focus op nieuwe technologie erkent de snelheid waarmee technologie zich ontwikkelt, wat dingen mogelijk maakt die enkele jaren geleden nog onmogelijk waren.

Studies tonen aan dat oudere individuen statistisch meer kans hebben om digitaal analfabeet te zijn of om belemmeringen te ervaren voor digitale inclusie, zoals gebrek aan internettoegang, gebrek aan geld om technologie te betalen of door onbegrip van wat er beschikbaar is voor hen.

Als resultaat focussen we in Empowercare op het volgende:

- Toenemende digitale geletterdheid
- Angst voor technologie beperken.
- Technologieën demonstreren om aan te tonen wat het kan en hoe het kan helpen.



Een voorbeeld ter illustratie

De Zeeuwse Huiskamer heeft een opgezet technologisch centrum beter bekend als 'Living Rooms' die oudere mensen, alsook hun familie, de mogelijkheid biedt om producten die hen kunnen ondersteunen bij hun kwetsbaarheid en isolatie uit te proberen.

Buiten het testen en het uitproberen van de technologie, brengen de 'Living Rooms' bewoners en experts samen om innovatieve oplossingen te ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld verbeteringen voor rolstoeltoegankelijkheid. Zorgprofessionals en studenten worden betrokken in de evaluatie.

Nieuwe en betere manieren om zorg en ondersteuning te bieden worden continu gezocht, gebaseerd op de reviews en de feedback van individuen die zorg en ondersteuning krijgen.



“

Een belangrijk gemeenschappelijk kenmerk van onze vier modellen is een focus op oprechte, kwalitatieve samenwerking.

”

Bouwsteen 5: Samenwerking is de sleutel

Wat dit betekent

Een belangrijk gemeenschappelijk kenmerk van onze vier modellen is een focus op oprechte, kwalitatieve samenwerking tussen zorgverlener en andere professionals die werken met het individu.

Dit helpt om te verzekeren dat zorg zich aansluit en dat het individu zijn verhaal maar één keer moet vertellen, waarmee zijn ervaring van zorg verkrijgen verbeterd kan worden.

Dit berust op professionals die bereid zijn om te werken binnen hun organisatorische grenzen maar zonder dat deze grenzen barrières gaan vormen tussen samenwerkingen.

Dit kan bijvoorbeeld via een centrale communicatie ruimte, waar observaties en ervaringen gedeeld kunnen worden tussen zorgverleners en individuen.

Een voorbeeld ter illustratie

De Family Conferencing benadering focust op het samenbrengen van een individu's familie, vrienden, gemeenschap en professionele steunverleners om een samenhangende structuur te voorzien om onafhankelijkheid te ondersteunen.

Dit model werd ontworpen om jonge mensen te ondersteunen maar wordt nu aangepast doorheen het EMPOWERCARE project voor oudere mensen.

Een belangrijk kenmerk is de consistente betrokkenheid van personen die zorg verkrijgen vanaf het begin in alle aspecten van de planning en levering van die zorg en ondersteuning.

Bouwsteen 6: De services zouden dynamisch moeten zijn

Wat dit betekent

Deze bouwsteen erkent dat individuele noden variëren en veranderen in de loop der tijd.

Zorg verlenen is een voortdurend dynamisch proces dat aangepast moet worden van zodra een persoon zijn noden veranderen.

Zorgverlening zou continue moeten evolueren en leren. Organisaties en zorgverlening moeten bereid zijn om te leren uit ervaring.

Bij mensgerichte zorg is er een focus op de ondersteuning van individuen om toegang te krijgen tot de ondersteuning die beschikbaar is voor hen in hun gemeenschap. Dit kan hiaten in het beschikbare aanbod aan het licht brengen. Het is belangrijk om oplossingen te vinden die deze hiaten het hoofd kunnen bieden.

Dit kan gebeuren door anders te werken met de bestaande zorgverlening, door nieuwe diensten te ontwikkelen en technologie te gebruiken waar mogelijk.

Een voorbeeld ter illustratie

Zorgzame dorpen gebruiken een participatief proces om hiaten in kaart te brengen en oplossingen te vinden binnen de gemeenschapsinstellingen.

Het begint bij het in kaart brengen van de hulpmiddelen, de activa en goede praktijken die al in de gemeenschap aanwezig zijn.

Bijvoorbeeld in één van de pilott sites is het gebrek aan basisfaciliteiten een hiaat en een belangrijke uitdaging. Specifieker: er is geen slager of supermarkt meer in het dorp.

De oplossing die geïdentificeerd werd om dit op te lossen is om een wekelijkse markt te organiseren op het dorpsplein.

Tijdens deze markt zal het dorp ook het café in hun gemeentehuis openen waar een kop koffie aangeboden wordt aan de mensen om de sociale interactie tussen individuen aan te moedigen.

Zorg- en welzijnsprofessionals zullen beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden en informatie te voorzien over de nood aan ondersteuning.

Op deze manier laat de markt individuen niet alleen toe om voeding lokaal aan te kopen, maar helpt het ook om sociale isolatie te verminderen door een manier te bieden aan de mensen om elkaar te ontmoeten en om met elkaar te praten.



“

Het vraagt durf om dingen anders aan te pakken, om op een andere manier te werken, om risico's te nemen en om individuen die zorg verkrijgen controle te laten nemen.

”

Bouwsteen 7: Durf te innoveren

Wat dit betekent

De bovenstaande bouwstenen beschrijven een verschuiving, niet alleen in hoe we denken over de voorziening van zorgverlening, maar ook over hoe we anders opereren en hoe professionals personen kunnen ondersteunen en empoweren.

Deze veranderingen doorvoeren vraagt om toewijzing om te veranderen en om de status quo uit te dagen. Het vraagt durf om dingen anders aan te pakken, om op een andere manier te werken, om risico's te nemen en om individuen die zorg verkrijgen controle te laten nemen.

Dit is mogelijk vooral relevant in het gebruik van technologie, waar de perceptie van professionals en individuen over hoe technologie gebruikt kan worden om individuen te ondersteunen kunnen variëren.

Een voorbeeld ter illustratie

Al deze pilots zijn nieuwe, innovatieve manieren van werken. Ze zijn gebaseerd op bestaande goede praktijken en werden getransfereerd naar een nieuwe omgeving (bijvoorbeeld ESTHER) of werden aangepast om een andere groep mensen te ondersteunen (bijvoorbeeld de Family Conferencing Approach).

Het ontwikkelen en inzetten van pilots kan een uitdaging zijn aangezien ze vaak cultuurverandering vragen en een stap uit de richting van de status quo zetten, maar doorgaans wegen de voordelen op tegen de risico's.

Bouwsteen 8: Empowerment moet op alle niveaus begrepen en toegepast worden

Wat dit betekent

Empowerment draait om connectie.

Het kan alleen bereikt worden door oprechte en samenwerkende interactie tussen anderen.

Hoewel de individuele verantwoordelijkheid bij het handelen om individuen te empoweren niet kan worden onderschat, werken alle professionals binnen organisaties en werken organisaties binnen een welzijnssysteem.

Om echt empowerment van individuen te bereiken, moeten de principes en ethos van empowerment worden begrepen en op alle niveaus worden toegepast, zijnde individu, organisatie en systeem, om een echte en duurzame verandering te bewerkstelligen.

Een voorbeeld ter illustratie

Dit is het doel van de strategie.



**Empowerment
draait om connectie**



Erkenningen

De volgende individuen waren betrokken bij de productie van het EMPOWERCARE strategie kader:

Naam: Alice Desrousseaux
Rol: Chargée de mission
Organisatie: Le Nord
E-mail Adres: alice.desrousseaux@lenord.fr

Naam: Petra de Braal
Rol: Decaan
Organisatie: Solidarity University
E-mail Adres: petra@solidarityuniversity.org

Naam: Philippe Vanderghot
Rol: Work Package Lead
Organisatie: WZC Wieltjesgracht
E-mail Adres: philippe.vanderghote@telenet.be

Naam: Samantha Sheppard
Rol: Communities and Place Lead
Organisatie: Kent County Council
E-mail Adres: Samantha.sheppard@kent.gov.uk

Naam: Sofie Vanmarcke
Rol: Project Coordinator
Organisatie: Province of Antwerp
E-mail Adres: sofie.vanmarcke@provincieantwerpen.be

EMPOWERCARE
Personeel Competentie
Kader

Introductie

Na de start van het Empowercare project, PP9, werd WZC Wieltjesgracht vzw gekozen als Work Package Lead. Samen met alle andere partijen die betrokken zijn in de realisatie van WP1 werd een werkplan samengesteld voor de ontwikkeling van het Empowercare Competentie Kader.

Het werkplan van de strategie welke werd opgesteld bestaat uit de volgende stappen:

1. Assets in kaart brengen van de partnergemeenschappen (lokale trainingsmogelijkheden werden opgelijst)
2. Bestuderen van andere bestaande kaders
3. Gap-analyse van bestaande ondersteuning en training (overzicht van alle informatie om te ontdekken welke onderwerpen nog niet behandeld werden)
4. Bestaand bronmateriaal beschikbaar maken om missende elementen op te vullen
5. Making available existing source material to fill gaps
6. Finaliseren van het competentiekader





Introductie (vervolgd)

Het EMPOWERCARE project empowert individuen en gemeenschappen in het beheren van hun eigen zorg en ondersteuning, gebruikt makend van technologische en innovatieve oplossingen. Empowerment is een essentiële strategie om te beantwoorden aan onvoorziene uitdagingen in gezondheidszorg en aan toenemende vraag naar zorg vooral voor een steeds ouder wordende bevolking en aan de druk om nieuwe benaderingen te vinden. EMPOWERCARE ondersteunt oudere mensen om nauwer geïntegreerd te worden in hun gemeenschappen, als onderdeel van het ondersteunen van mensen zodat ze langer en veiliger thuis kunnen blijven wonen. Het is een grote uitdaging voor alle EMPOWERCARE partnerlanden om de manier waarop burgers betrokken zijn in hun eigen zorg, ondersteuning en welzijn te veranderen. Het is noodzakelijk dat het personeelsbestand dit begrijpt en dat het nieuwe werkmethoden ontwikkelt die in lijn liggen met het versterken van gemeenschappelijke assets en die oudere mensen empoweren om meer betrokken te zijn in beslissingen rondom hun eigen zorg, ondersteuning en welzijn

Een gedetailleerd onderzoek van bestaande competentiekaders die het empoweren binnen gezondheid en binnen het leveren van zorg

ondersteunt werd opgesteld, nog voor er van start werd gegaan met het competentiekader voor het EMPOWERCARE project, dat dient ter ondersteuning van de transformatie van de werking. Het startpunt was het actiekader van de Wereld Gezondheids Organisatie over Interprofessioneel onderwijs en samenwerking in de praktijk. Dit vormde de basis voor het competentiekader dat werd ontwikkeld ter ondersteuning van het Interreg ZORO-project, welke de inspiratie vormde voor het EMPOWERCARE competentiekader gericht op de zes belangrijkste gebieden:

- Teamwerk
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Communicatie
- Leren en reflecteren
- De persoon centraal stellen
- Ethische aspecten

Verdere details over het competentiekader dat ontwikkeld werd om het Interreg ZORO project te ondersteunen is [hier te vinden](#).



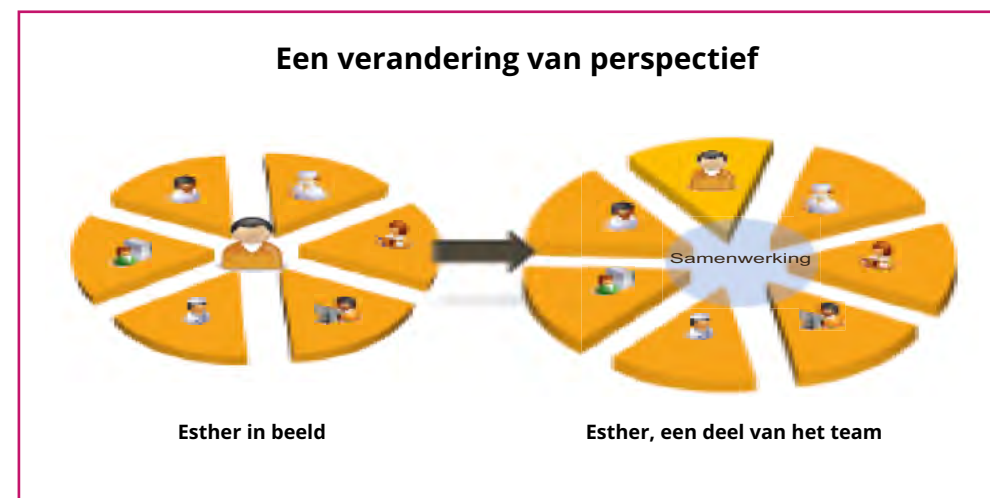
Hoofddoelen van het EMPOWERCARE Personeel Competentie Kader

Dit competentiekader werd ontwikkeld om de transformatie van elementen van het Interreg EMPOWERCARE project te ondersteunen. Het personeelsbestand moet voldoende geschoold en bekwaam zijn om aan de huidige en opkomende behoeften te voldoen en de mensen met wie ze werken te empoweren. Dit omvat de 'digitale revolutie' die in 2020/21 versneld is en het toenemende gebruik van technologie om mensen te ondersteunen om hun onafhankelijkheid te behouden, verbinding te maken met hun gemeenschappen en om langer en veilig thuis te blijven wonen.

Teamwerk wordt geïdentificeerd als een sleutelcompetentie voor het leveren van hoogkwalitatieve zorg en ondersteuning en het empoweren van mensen. Het type teamwerk dat door dit competentiekader wordt begunstigd, ligt niet alleen binnen interne teams, het verwijst ook naar interprofessionele samenwerking tussen zorgverleners, professionals, vrijwilligers en informele zorgverleners in organisaties.

Verdere details over hoe het competentiekader de algemene doelstellingen van het EMPOWERCARE project ondersteunt, werden samengevat in het Workforce Transformation Logic Model dat als bijlage 1 is bijgevoegd.

Algehele EMPOWERCARE en personeelstransformatie zullen het individu centraal stellen in elk gesprek en elke beslissing met betrekking tot hun zorg en ondersteuning. Bovendien zal het individu als partner gelijkwaardige zijn aan professionals en zorgverleners die de verantwoordelijkheid hebben om individuen te ondersteunen en in staat te stellen zich empowered te voelen, als een integraal onderdeel van hun professionele rol. De onderstaande illustratie, aangepast aan het ESTHER-model, geeft deze verschuiving weer in de manier waarop individuen worden betrokken bij gesprekken en beslissingen over hen, zodat echt empowerment duidelijk is en het als verwachting gezien wordt.



Teamwerk

Interprofessionele samenwerking en samenwerking om gemeenschappelijke doelen te bereiken, resulterend in consistente, hoogkwalitatieve zorg en ondersteuning, waarbij feedback van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen informeert.

Eerste kolom: Competenties ontleend aan het kader van de Wereldgezondheidsorganisatie voor actie op het gebied van Interprofessioneel Onderwijs en samenwerkingspraktijken.

Tweede kolom: Resulterende impact voor empowerde mensen die zorg en ondersteuning ontvangen

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
Begrijp de principes van het kader	Consistente, samengevoegde dienstverlening waar individuen vanaf het begin bij betrokken zijn, met ondersteuning om 'hun stem te vinden'
Neem zowel de rol van teamlid als teamleider op	Voldoende vaardige en ervaren zorgverleners, waar feedback over de prestaties van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen wordt gezocht, aangemoedigd en opgevolgd
Begrijp het potentieel en de limieten van het teamwerk	Consistente, naadloze dienstverlening ongeacht welk teamlid de dienst levert waarin feedback wordt gezocht, aangemoedigd, gedeeld en opgenomen wordt door het team
Stap in een respectvolle relatie met teamleden	Professionele zorg en ondersteuning waarbij we een ethos van waardigheid en respect omarmen en waarbij feedback aan het team wordt gezocht, aangemoedigd, gedeeld en opgevolgd
Actieve deelname aan werking in team	Gemotiveerde, goed geïnformeerde en adequaat geschoolde zorgverleners, actieve deelname van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen bij de besluitvorming over hun zorg en ondersteuning
Omarm teamwaarden en-standaarden en stel gemeenschappelijke doelen op	De standaard en kwaliteit van zorg en ondersteuning weerspiegelt de verwachtingen van de organisatie die zorg en ondersteuning biedt, met regelmatige opportuniteiten om feedback te voorzien
Ga om met conflict binnen het team en onderhandel gepaste oplossingen	Professionele, verenigde zorg en ondersteuning, flexibiliteit, oplossingsgerichtheid en onderhandelen met mensen die zorg en ondersteuning ontvangen bij het overeenkomen van resultaten
Ontwikkel eigen competenties en ondersteun teamleden in het ontwikkelen van hun competenties	Voldoende vaardige en ervaren zorgverleners, consistent niveau van dienstverlening waarin feedback wordt aangemoedigd om team- en praktijkontwikkeling door te lichten

Rollen en verantwoordelijkheden

Bewustwording van de eigen expertise en die van anderen om efficiënt samen te werken, resulterende in duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van elk aspect van hun zorg en ondersteuning, zonder dubbelzinnigheden of hiaten.

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
De eigen rol en die van andere teamleden begrijpen	Zorg en ondersteuning wordt geleverd door de meest geschikte persoon in het team met de juiste vaardigheden en ervaring, feedback wordt gevraagd en aangemoedigd om toekomstige dienstverlening te informeren
De eigen expertise en die van andere teamleden erkennen	Vertrouwen van de persoon die die zorg en ondersteuning ontvangt, wordt verleend door de meest geschikte en ervaren zorgverleners, feedback wordt gevraagd en aangemoedigd
Eigen sterktes en zwaktes erkennen	Zorg en ondersteuning kunnen worden verleend door een reeks zorgverleners, afhankelijk van de behoeften en vereisten, en dit wordt besproken en overeengekomen met de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt
Regelmatig de eigen vaardigheden en expertise en die van anderen in het team aftoetsen aan de vereisten voor zorg en ondersteuning	Regelmatige systematische feedback en betrokkenheid wordt gevraagd van de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt, om de beoordeling en ontwikkeling van vaardigheden door zorgverleners te informeren, met feedback om de resultaten te bevestigen
Voldoende bekwame en ervaren zorgverleners toewijzen om te voldoen aan vereisten voor zorg-en ondersteuning	Zorg en ondersteuning voorzien door goed opgeleide en ervaren zorgverleners die zich ontwikkelen in overeenstemming met de vereisten en indien nodig worden vervangen of ondersteund door anderen, zoals overeengekomen met de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt
Andere gezondheids-en zorgverleners raadplegen wanneer specifieke expertise vereist wordt	De best bekwame en ervaren zorgverlener die beschikbaar is, zal zorg en ondersteuning bieden en dit kan wijzigen afhankelijk van de zorg- en ondersteuningsbehoeften en -vereisten, zoals besproken en overeengekomen met de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt
Eigen verantwoordelijkheden binnen het team opnemen	Duidelijk genoemde personen bieden zorg en ondersteuning, de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt, begrijpt met wie contact moet worden opgenomen over verschillende aspecten van hun zorg en ondersteuning
Risico's op de juiste manier beheren, erkennen en de risico's, zorgkwaliteit en patiëntveiligheid bespreken met betrekking tot zorg en ondersteuning en het gedrag van teamleden	Er is ondersteuning voor het nemen van beperkte risico's waarbij de persoon die zorg en ondersteuning krijgt zich veilig en verzekerd van goede kwaliteit voelt met regelmatige gelegenheden om te bespreken en feedback te geven

Communicatie

Actief luisteren en op gepaste wijze informatie delen, ter ondersteuning van de beste zorg en ondersteuning, afgestemd op de individuele behoeften van mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, waardoor zij zich gehoord voelen en waaruit blijkt dat hun mening ertoe doet.

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
Overleg met gezondheids- en zorgprofessionals en iedereen die betrokken is bij iemands zorg en ondersteuning	Er wordt een inclusieve benadering gevolgd om ervoor te zorgen dat de beste zorg- en ondersteuningsresultaten worden overeengekomen en begrepen door alle betrokkenen, waarbij de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt een gelijkwaardige partner in het team is
Deel relevante informatie en expertise met gezondheids- en zorgprofessionals en anderen die betrokken zijn bij iemands zorg en ondersteuning	Zorg- en ondersteuningsdossiers zijn accuraat, up-to-date en toegankelijk voor iedereen die ze moet raadplegen, inclusief de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt
Deel relevante kennis met gezondheids- en zorgprofessionals en anderen die betrokken zijn bij iemands zorg en ondersteuning	Zorg- en ondersteuningsdossiers zijn een betrouwbare bron van iemands welzijn en tonen aan of er aan zorg- en ondersteuningsbehoeften wordt voldaan, waarbij de mening van de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt duidelijk is vastgelegd
Gebruik heldere taal en terminologie die begrijpelijk is voor alle betrokken partijen bij iemands zorg en ondersteuning	Er wordt een inclusieve benadering gevolgd om ervoor te zorgen dat niemand die betrokken is bij de zorg en ondersteuning van een persoon wordt uitgesloten en dat waar nodig communicatieondersteuning wordt geboden aan de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt
Het doel en het potentieel van feedback wordt begrepen en toegepast in alle aspecten van zorgverlening en ondersteuning	Elke gelegenheid is geschikt om feedback te geven over alle aspecten van zorg en ondersteuning en feedback wordt actief aangemoedigd, er wordt opvolging geboden aan de persoon nadat feedback is gegeven
Feedback wordt op gepaste wijze en op een respectvolle manier voorzien	Er wordt een inclusieve benadering gevolgd en waar nodig wordt communicatieondersteuning geboden, met aanmoediging voor de persoon die zorg en ondersteuning verkrijgt om 'zijn stem te gebruiken'
Actief luisteren wordt consistent toegepast bij mensen die zorg en ondersteuning ontvangen, bij familie en bij andere gezondheids- en zorgprofessionals	Bewijs van actief luisteren is duidelijk voor de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt, er vindt opvolging plaats om resultaten te bevestigen
Gepaste communicatietools- en technologieën worden gebruikt om effectieve communicatie te verzekeren	Er wordt een inclusieve benadering gevolgd, gebaseerd op het begrip van de personen van de beschikbare communicatiemiddelen en technologie, waar nodig wordt ondersteuning geboden om de betrokkenheid te maximaliseren

Leren en reflecteren

Gebruik kritische reflectie om de sterke en zwakke punten van individuen en het team te begrijpen en trainingsplannen te onderbouwen, resulterend in continue verbetering van zorg en ondersteuning voor individuen.

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
Kritische reflectie op de individuele prestatie als onderdeel van een team	Er wordt voortdurend gezocht naar nieuwe en betere manieren om zorg en ondersteuning te bieden, op basis van de opvattingen en feedback van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen
Wees je bewust van en verwoord je eigen sterke punten en beperkingen	Er wordt voortdurend gezocht naar nieuwe en betere manieren waarop individuen zorg en ondersteuning kunnen bieden, gebaseerd op de opvattingen en feedback van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen om individuele prestaties te verbeteren en het leren te consolideren
Sterktes en zwaktes van het team identificeren en vooruitgang te boeken	Er wordt voortdurend gezocht naar nieuwe en betere manieren voor teams om zorg en ondersteuning te bieden en er wordt feedback gegeven over aangebrachte wijzigingen en andere resultaten
Gebruik bewijs gebaseerde methoden gebaseerd op professionele ervaring en academische kennis, om kennis te verfijnen en toe te passen	Er is vertrouwen in de geboden zorg en ondersteuning, aangezien mensen die deze ontvangen zich ervan bewust zijn dat deze wordt onderzocht, wordt bewezen en gebaseerd is op bewezen methodes en bijgewerkt wanneer er nieuw bewijs aan het licht komt
Begrijp het concept van levenslang leren en pas het toe op de eigen praktijken	Zorg- en ondersteuning verleners stellen consistent vragen en gebruiken professionele nieuwsgierigheid om te begrijpen of zorg- en ondersteuningsbehoeften worden vervuld of kunnen worden verbeterd
Ontwikkel de eigen competenties en ondersteun teamleden in de ontwikkeling van hun competenties, inclusief het gebruik van technologie	Voldoende bekwame en ervaren zorgverleners, een consistent niveau van dienstverlening, waar feedback van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen informatie biedt voor team- en praktijkontwikkeling
Opzetten en gebruik maken van verbetercycli samen met het team	Zorg- en ondersteuning verleners stellen consistent vragen en gebruiken professionele nieuwsgierigheid om te begrijpen wat er verbeterd kan worden door het team en feedback te geven aan mensen die zorg en ondersteuning ontvangen

De persoon centraal stellen

De zorgontvanger is een waardevolle partner bij het vormgeven van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en voelt zich empowered in alle gesprekken en beslissingen over hun zorg en ondersteuning.

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
Zorg ervoor dat de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt centraal staat bij de planning en levering van zorg en ondersteuning	Consequente betrokkenheid van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen vanaf het begin bij alle aspecten van de planning en uitvoering van hun zorg en ondersteuning
Bekijk de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt als een waardige partner binnen het team	Empowerment, inclusie en betrokkenheid van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen als gelijkwaardige teamleden bij alle zaken die met hun zorg en ondersteuning te maken hebben
Betrek de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt en zijn naasten actief bij het identificeren van wat belangrijk is voor het individu	Ondersteuning en aanmoediging voor de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt en zijn naasten om actief betrokken te zijn bij het plannen van zorg en ondersteuning en te begrijpen wat voor hen belangrijk is
Luister, toon empathie en pleit op een gevoelige manier voor wat belangrijk is voor de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt	Door zich gehoord te voelen, wordt uitgevoerd wat belangrijk is voor degene die zorg en ondersteuning ontvangt, ook als anderen het daar niet altijd mee eens zijn
Bevorder veilige en hoogkwalitatieve zorg en ondersteuning en wat belangrijk is voor de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt	Zorg en ondersteuning voelen veilig en van hoge kwaliteit, voldoen aan alle geïdentificeerde zorg- en ondersteuningsbehoeften en wat belangrijk is voor de persoon, met feedback naar degenen die zorg en ondersteuning bieden
Werk als een team om te zorgen voor veilige en hoogwaardige zorg en ondersteuning en wat belangrijk is voor de persoon die zorg en ondersteuning ontvangt	Zorg en ondersteuning voelen veilig en van hoge kwaliteit, voldoen aan alle geïdentificeerde zorg- en ondersteuningsbehoeften en aan wat belangrijk is voor de persoon, met ruimte voor feedback naar het team dat zorg en ondersteuning biedt

Ethische aspecten

Respect voor autonomie, transparantie, eerlijkheid, vertrouwen, waardigheid en culturele verschillen, wat maakt dat mensen hun zorg en ondersteuning als vertrouwd aanvoelen.

Wat het personeel verwacht wordt te doen	Wat empowered individuen kunnen verwachten van hun zorg en ondersteuning
Teamleden worden behandeld op een respectvolle manier	De cultuur van respect binnen het team strekt zich uit tot alle aspecten van de planning en levering van zorg en ondersteuning. Feedback hierover wordt gevraagd en aangemoedigd door mensen die zorg en ondersteuning ontvangen.
Diensten worden beheerd met transparantie en integriteit	De manier waarop zorg en ondersteuning wordt gepland en geleverd, is duidelijk en transparant voor mensen die het ontvangen, mensen hebben vertrouwen in de integriteit van alle aspecten van de dienstverlening, met voldoende mogelijkheden om dit te uiten
Voorziening van zorg en ondersteuning is gebaseerd op geïnformeerde besluitvorming en keuzevrijheid.	Mensen die zorg en ondersteuning ontvangen, worden vanaf het begin betrokken bij de besluitvorming en zijn zich bewust van de keuzes die voor hen beschikbaar zijn, beslissingen worden gebaseerd op wat belangrijk is voor het individu
Teamleden voelen zich gewaardeerd en veilig	Zorgverleners en ondersteuners zijn zelfverzekerd, positief en geruststellend bij het leveren van diensten, ze communiceren open en staan open voor feedback, mensen die zorg en ondersteuning krijgen voelen zich gewaardeerd en veilig en krijgen de kans om dit te uiten
Teamleden hebben vertrouwen in het team	Zorg en ondersteuning voldoen aan de behoeften van degenen die het nodig hebben, feedback van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen, bepaalt de kwaliteit en het toekomstige succes van teamprestaties
Gezondheids- en zorgdiensten opereren binnen een ethische gedragscode	Mensen die zorg en ondersteuning ontvangen, hebben vertrouwen in de dienst die ze ontvangen en zijn gerustgesteld dat wat voor hen belangrijk is hun zorg en ondersteuning bepaalt

Erkenningen

De volgende mensen waren betrokken bij de productie van het EMPOWERCARE Personeel Competentie Kader:

Naam: Mags Harrison
Rol: ESTHER Programme Lead
Organisatie: Kent County Council
E-mail Adres: Mags.harrison@kent.gov.uk

Naam: Alice Desrousseaux
Rol: Taakfunctionaris
Organisatie: Conseil départemental du Nord
E-mail Adres: Alice.desrousseaux@lenord.fr

Naam: Philippe Vanderghote
Rol: Work Package Lead
Organisatie: EMPOWERCARE Project
E-mail Adres: Philippe.vanderghote@telenet.be

Naam: Laurence Humilière
Rol: Hoofd van de Flanders Autonomie afdeling
Organisatie: Conseil départemental du Nord
E-mail Adres: Laurence.humiliere@lenord.fr

Naam: Gerrie de Reiger
Rol: Project lid EMPOWERCARE
Organisatie: SWVO (PP12)
E-mail Adres: g.dereiger@swvo.nl

Naam: Rosemary Dereuddre
Rol: Innovatie mederwerker H.Hart
Organisatie: Residential and care H.Hart
E-mail Adres: Innovatie@h-hart.be

Naam: Thijs Terlouw
Rol: Project Manager EMPOWERCARE
Organisatie: SWVO (PP12)
E-mail Adres: t.terlouw@swvo.nl

Naam: Thuline Devoldere
Rol: Project medewerker
Organisatie: Residential and care H.Hart
E-mail Adres: Innovatie@h-hart.be

Naam: Petra de Braal
Rol: Directeur
Organisatie: Solidarity University
E-mail Adres: petra@solidarityuniversity.org

Naam: Justine Asselman
Rol: Project medewerker
Organisatie: Residential and care H.Hart
E-mail Adres: justine.asselman@h-hart.be



vervolgd...

Naam: Joris Verwaest
Rol: Adviseur arbeidsmarkt
Organisatie: Provincie van Antwerpen
E-mail Adres: joris.verwaest@Provincieantwerpen.be

Naam: Sofie Vanmarcke
Rol: Adviseur zorgzame dorpen
Organisatie: Provincie van Antwerpen
E-mail Adres: Sofie.VANMARCKE@provincieantwerpen.be

Naam: Celine Mys
Rol: Innovatie mederwerker Familiehulp
Organisatie: Familiehulp vzw
E-mail Adres: Celine.Mys@familiehulp.be

Naam: Donaat Van Eynde
Rol: Coordinator innovatie projecten
Organisatie: Familiehulp vzw
E-mail Adres: Donaat.van.eynde@familiehulp.be

