

# DEMENTIEZORG VOOR ELKAAR

## Dialogtafel vastlopende cases in dementiezorg en ondersteuning

### Werkvorm knelpuntenanalyse dementie

Met deze werkvorm ga je uit van de situatie van je klant. Krijg gezamenlijk inzicht in oorzaken en hoe de zorg beter geregeld kan worden



#### Doel

Het bespreken van knelpunten en oplossingen in de dementiezorg en -ondersteuning, zodat mensen met dementie minder tussen wal en schip vallen. Door analyse van enkele (bijna) vastgelopen praktijkcasussen ontstaat gezamenlijk inzicht in oorzaken en hoe de zorg beter geregeld kan worden. Dit legt een basis om ook in de toekomst er samen uit te komen.



#### Doelgroep

Zorgverzekeraars, gemeenten, management van voorzieningen (mensen met doorzettingsmacht), ketencoördinatoren en dementienetwerken



#### Benodigheden

- Een gespreksleider en een stakeholder
- Overzicht van betekenisvolle deelnemers
- Twee of drie vooraf uitgewerkte cases op A4 met instructie voor bespreking in werkgroepjes. We geven twee voorbeeld cases.
- Format voor klantreis op A4: geprint.
- Informatie over fricties in regelingen indien voorhanden in de regio
- [A4 Alzheimer Nederland](#)
- Flapovers
- Stiften
- Plenaire ruimte en ruimte waarin werkgroepjes apart kunnen werken



#### Tijdsinvestering

een dagdeel (min. 2 ½ uur) voor deelnemers aan een bijeenkomst, voorbereiding begeleider ca. een dag, opvolging ca. een dag



#### Kosten

ureninzet, locatiehuur en eventuele aanschaf materialen.



## Stappenplan

### *Vorbereiding:*

1. Organiseer een bijeenkomst, of maak gebruik van een bestaande bijeenkomst, waar verschillende partijen (lieft met doorzettingsmacht) uit de dementiezorg bij elkaar komen.
2. Bedenk of verzamel een aantal cases waarin zorg en ondersteuning van een persoon met dementie dreigde vast te lopen vanwege gedoe met instanties of voorzieningen. Of gebruik één van de voorbeeld casussen.
3. Print en verzamel alle benodigde materialen.

### *Programma:*

4. Opening door organisator/stakeholder met kennismaking, aanleiding en doel
5. Introductie vraagstukken: De gespreksleider geeft een reflectie op de rode draad van de cases die zijn ingediend. Nodigt uit tot reacties.
6. Dialoogtafels: analyse knelpunten casussen via klantreizen. Gespreksleider vormt groepjes met mensen van verschillende organisaties en lagen. Vraag binnen elke groep wie de gespreksleider en de schrijver wil zijn.
7. Verdeel de cases die zijn uitgewerkt op A4 (zie voorbeeld) over de groepjes. Bespreek per tafel aan de hand van één casus (waargebeurd of fictief) hoe de dementiezorg en ondersteuning verloopt binnen de keten. Wat gebeurt er in de situatie, per fase? Welke fricties ziet men? Hoe beleven de betrokkenen de situatie? Wat zijn de gevolgen? En wat is in hun ogen belangrijk dat er gebeurt? Wat vinden de aanwezigen van de situatie?
8. Formuleer samen wat al goed gaat, welke uitdagingen, vraagstukken je tegenkomt en tenslotte de oplossingsrichtingen en het advies voor acties. De notulist schrijft dit op het formulier.

### *Plenaire terugkoppeling van bevindingen*

9. De gespreksleider begeleidt de plenaire uitwisseling van oplossingen en advies aan de regio. Elk groepje presenteert de gekozen oplossing(en) en haar advies.
10. De gespreksleider vraagt plenair naar de haalbaarheid van de ideeën (middelen, bevoegdheden, deskundigheid, wenselijkheid cliënten en energie)

### *Conclusies en afspraken*

11. De gespreksleider trekt gezamenlijk met de groep conclusies uit de bevindingen en maakt concrete afspraken over het aanvliegen van de gesignaleerde fricties in de toekomst. Hij verdeelt eventuele acties en nodigt iemand (bijvoorbeeld de organisator of stakeholder) uit om de acties te monitoren.

### *Opvolging van de bijeenkomst*

12. Maak een verslag, actielijst of manifest van de uitkomsten en verspreid deze. Bespreek met de trekker hoe de acties worden gemonitord.



### **Aandachtspunt**

Belangrijke aandachtspunten voor de gespreksleider. Bij het bespreken van de casus en het invullen van het format doorloop je de volgende stappen:

- *Beeldvorming*: gezamenlijk een beeld vormen van wat heeft plaatsgevonden in dit klantproces
- *Oordeelvorming*: gezamenlijk waarderen hoe de kwaliteit per fase eruit ziet en hoe het anders kan
- *Besluitvorming*: welke oplossingen passen bij dit beeld en oordeel, welke mogelijkheden doen zich voor?



### **Ervaring**

Marieke van Werkhoven, directeur Zeeuwse Zorgschakels: 'Door deze bijeenkomst hebben we weer nieuwe ingangen gevonden. Ik heb op korte termijn een afspraak met een gemeente om knelpunten nader te bespreken.'