

Integratie, interdisciplinariteit, complexe situaties: veelbelovende praktijken 2023

Feedback van het Open Forum van 19 januari 2023

Bij het schrijven van deze analyse hebben we geprobeerd om trouw te blijven aan de uitwisselingen die plaatsvonden. We verontschuldigen ons echter bij voorbaat als ons verslag de geobserveerde praktijken niet nauwkeurig weergeeft. Onze bedoeling was om voorbeelden van initiatieven te voor te stellen, maar als je specifieke informatie over een project wilt, kan je rechtstreeks contact opnemen met de betrokkenen.

We willen ook alle teams die bereid waren om ons te vertellen over hun projecten en alle deelnemers die deze reflectie hebben verrijkt, hartelijk bedanken.

Het Brusano-team

INLEIDING

In januari 2023 kwamen, op uitnodiging van Brusano, talrijke actoren uit alle sectoren van de welzijns- en gezondheidszorg (uit de eerste en twee lijn, uit het veld, uit de ondersteuning en van de overheid) bijeen om een aantal praktijken te ontdekken en uit te diepen die in Brussel op kleine schaal worden ingezet en die veelbelovend lijken om in te spelen op

bepaalde uitdagingen. Hoe kunnen we intersectorale ontmoetingen ondersteunen zodat ze snel ten goede komen aan de gebruikers? Hoe kunnen complexe situaties worden gedeblokkeerd en hoe kunnen we ervan leren zodat ook anderen er baat bij hebben? Hoe kan interdisciplinariteit worden bevorderd? Enkele ervaringen om te delen.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	2
Delen van ervaringen	3
'Connect'-intervisies van Smes	3
Praktijkgemeenschappen van buurtreferenten, door Brusano.....	4
Vlinderproject van Maya: inleefperiode	5
De 'Rézoneweek': intersectorale opendeurweek.....	7
Transversaal: sterktes van de initiatieven en behoeften voor verdere ontplooiing	9

DELEN VAN ERVARINGEN

'CONNECT'-INTERVISIES VAN SMES

HET INITIATIEF

De Smes-intervisies bieden werknemers uit de geestelijke gezondheidszorg en de sociale sector (eerstelijns sociale diensten, diensten voor geestelijke gezondheidszorg, psychiatrische klinieken en ziekenhuiseenheden, opvanghuizen, OVM's, SVK's, gemeentelijke diensten, OCMW, wijkgezondheidscentra enz.) de mogelijkheid om van elkaar te leren over complexe situaties van een doelpubliek dat vaak een psychische en een sociale problematiek combineert.

Van oktober tot juni komt elke groep maandelijks samen gedurende drie uur. De deelnemers worden begeleid door twee animatoren uit de sociale sector en de geestelijke gezondheidszorg. De groepen zijn mobiel: elke deelnemer ontvangt om de beurt de anderen in zijn organisatie en stelt de organisatie voor. Op die manier kunnen de deelnemers de verschillende diensten in Brussel beter leren kennen. Na het bezoek aan de organisatie bespreekt de groep, in een co-constructiedynamiek, problemen die de deelnemers in de sociale sector of geestelijke gezondheidszorg ervaren.

Iedereen die dat wil, kan zich aanmelden bij Smes, die zorgt voor diversiteit binnen de groepen. Per organisatie wordt slechts één persoon in een groep toegelaten.

HUIDIGE UITVOERING

In hetzelfde jaar vinden verschillende cycli plaats, momenteel 3 in het Frans en 1 in het Nederlands.

VERWACHTE OF WAARGENOMEN POSITIEVE EFFECTEN

- Bepaalde situaties helpen deblokkeren
- Ondersteuning bieden aan de deelnemende werknemers, van wie sommigen binnen hun eigen team geen plaats lijken te hebben voor (dit soort) uitwisseling
- De wederzijdse kennis van de werklogica's verbeteren
- Informatie bezorgen aan Smes voor het meer algemene werk om de Brusselse context en de problemen van de burgers te analyseren

OM HET INITIATIEF VERDER UIT TE ROLLEN

Wat zou helpen is:

- Een financieringswijze van de werktijd van de vrije beroepen. Accrediatie zou een stimulans kunnen zijn, maar bestaat niet voor alle beroepen
- Aandacht voor de kwestie van territoriale organisatie, om lokale groepen in bepaalde zones te verankeren
- Over meer geschikte animatoren beschikken, d.w.z. die zijn opgeleid en betaald (er zijn 2 animatoren per groep nodig)

CONTACT

Connect van Smes

+32 2 446 02 62

connect@smes.be

<https://smes.be/fr/connect/>

PRAKTIJKGEMEENSCHAPPEN VAN BUURTREFERENTEN, DOOR BRUSANO

HET INITIATIEF

Een 'buurtreferent' is een professional die een vertrouwensrelatie heeft opgebouwd met een persoon die hulp en/of zorg nodig heeft, en die deze persoon begeleidt, ongeacht de discipline van de professional.

Elke praktijkgemeenschap is een lokale interdisciplinaire en intersectorale groep van 12 professionals uit de welzijnsgezondheidssector die zich herkennen in deze functie van buurtreferent. De bijeenkomsten worden maandelijks gehouden, van september tot juni, en worden geleid door twee moderators. De deelnemers ontvangen een vergoeding. De inschrijving wordt geformaliseerd door een overeenkomst tussen Brusano, de deelnemer en zijn werkgever. Aan elke gemeenschap neemt een 'bewaker' deel, die het initiatief en de behoeften of middelen documenteert die door de groep zijn vastgesteld en die op grotere schaal nuttig zouden kunnen zijn. Er is ook een gebruiker aanwezig.

Elke bijeenkomst verloopt in drie fasen: onthaal en start van de bijeenkomst - uitwisseling over een door een deelnemer aangebrachte situatie - uitwisseling over een houding, een methode, een hulpmiddel die worden voorgesteld door de moderators of een deelnemer.

VERWACHTE OF WAARGENOMEN POSITIEVE EFFECTEN

- Middelen delen en mogelijke oplossingen voor concrete gevallen aanboren
- De werking van het netwerk op lokaal niveau versterken
- Ervaringen uitwisselen over de begeleidingsfunctie en nieuwe praktijken uitwerken
- Een houding van een buurtreferent versterken, van luisteren naar en ondersteunen van de persoon op basis van zijn levensprioriteiten ('Goal oriented care').
- Professionals ondersteunen in hun praktijk en het gevoel van isolatie en machteloosheid in bepaalde situaties bestrijden
- Tools die de functie ondersteunen delen en ermee experimenteren
- Verschillende ervaringen erkennen en waarderen
- De analyse verrijken en ideeën aanreiken voor de evolutie van het zorg- en dienstenaanbod als geheel

HUIDIGE UITVOERING

Momenteel zijn er 4 praktijkgemeenschappen actief, in partnerschap met andere netvormende actoren.

OM HET INITIATIEF VERDER UITTE ROLLEN

Wat zou helpen is...

- Financiering van de groepen
- Erkenning van deze functie van buurtreferent
- Erkenning van de opleidingstijd door de reflectieve groepspraktijk
- Opbouwen van een methode die een evenwicht mogelijk maakt tussen de autonomie van het functioneren van elke praktijkgemeenschap en het naleven van een gemeenschappelijk kader.

De praktijkgemeenschappen zouden kunnen worden ingezet op andere gemeenschappelijke grondslagen dan de buurtreferent.

¹ Voor meer informatie over dit concept:

- Mold JW, Blake GH, Becker IA. Goal-oriented medical care. *Fam Med.* 1991 Jan;23(1):46-51.
- Steele Gray C, Grudniewicz A, Armas A, Mold J, Im J, Boeckxstaens P. Goal-Oriented Care: A Catalyst for Person-Centred System Integration. *Int J Integr Care.* 20(4):8.

CONTACT

**Praktijkgemeenschappen
(Brusano vzw)**

☎ 02 880 29 80

✉ info@brusano.brussels

🌐 <https://www.brusano.brussels/nl/diensten/praktijkgemeenschappen/>

VLINDERPROJECT VAN MAYA: INLEEFPERIODE

HET INITIATIEF

Maya biedt inleefperiodes aan voor werknemers uit de welzijns- en gezondheidssector in andere partnerorganisaties, met als doel de gehandicaptensector te sensibiliseren voor geestelijke gezondheid en omgekeerd. Er worden verschillende soorten structuren voorgesteld: dagcentra, wooncentra, ziekenhuis, mobiel team, psychosociale diensten enz.

Concreet: de deelnemende organisaties worden geregistreerd in een online catalogus die alleen voor hen toegankelijk is. Een inschrijving impliceert een verbintenis om (ten minste) één werknemer te ontvangen EN (ten minste) één werknemer uit te sturen voor een inleefperiode. Elke organisatie kiest zelf de voorwaarden van de inleefervaring, maar die moet langer zijn dan een volledige dag.

Een werknemer die wil deelnemen aan een inleefactie kiest uit de catalogus en legt de contacten. Wanneer de inleefactie is bevestigd, licht de werknemer Maya in. Er wordt een overeenkomst ondertekend tussen de ontvangende vereniging en de ontvangen professional, volgens een door Maya voorgesteld model. Na afloop van de inleefactie zorgt de ontvangende organisatie voor een deelnameattest. Een door Maya voorgesteld stramien ondersteunt de organisatie en de werknemer bij de voorbereiding van de inleefactie. Na de inleefactie neemt Maya contact op voor feedback.

De doelgroep zijn professionals uit instellingen voor personen met een beperking en voor geestelijke gezondheidszorg, in residentiële of ambulante settings.

VERWACHTE OF WAARGENOMEN POSITIEVE EFFECTEN

- De continuïteit van zorg bevorderen voor mensen met een dubbele diagnose (geestelijke gezondheid en verstandelijke beperking)
- Inclusie van mensen met een dubbele diagnose in instellingen bevorderen

En hiertoe:

- De barrières opheffen tussen de sectoren 'beperking' en 'geestelijke gezondheidszorg'
- De opleiding en bewustmaking van professionals over de behoeften en specifieke kenmerken van mensen met een dubbele diagnose ondersteunen
- Verbinding creëren tussen de actoren en samenwerking aanmoedigen

Een waargenomen effect is ook de openstelling voor andere praktijkvormen en werkmethodes.

HUIDIGE UITVOERING

De ingeschreven instellingen bevinden zich voornamelijk in Brussel, maar de catalogus wil breder worden. Het project staat in de kinderschoenen. Uit het aantal in de catalogus geregistreerde instellingen blijkt dat de aanpak tegemoetkomt aan een vraag van de organisaties en werknemers. →

→ OM HET INITIATIEF VERDER UIT TE ROLLEN

Wat zou helpen is...

- De inleefactie erkennen als opleiding, want ze levert toegevoegde waarde voor de werknemer en voor zijn organisatie. Regelen dat deze tijd wordt erkend, ook als hij niet aan de verstrekking of de zorg voor patiënten/begunstigden wordt besteed
- Elke deelnemende organisatie aanmoedigen om een referentiepersoon in de organisatie aan te wijzen die als steunpunt voor de inleefactie fungeert
- Rekening houden met verplaatsingsproblemen
 - als de tijd – het aantal km langer is dan de tijd tussen woonplaats en werkplaats
 - als de werknemer zich moet verplaatsen tussen de werkplaats en de inleefplaats en de verplaatsingstijd lang is
- Inleefacties mogelijk maken voor andere sectoren, andere thema's, openstaan voor een grotere diversiteit aan structuren/doelpubliek? Met name de dementiesector en de sector van mensen in kwetsbare omstandigheden worden niet beoogd
- Een methode ontwikkelen die het delen van ervaringen met andere collega's in de organisatie ondersteunt

Uitrollen zou betekenen:

- De catalogus uitbreiden naar andere actoren, en tegelijk binnen het bereik van de dubbele diagnose blijven: bijvoorbeeld actoren die isolement bestrijden
- Dit soort ervaring uitbreiden tot andere thema's en
 - Tussen het terrein en de besturen,
 - Tussen de actoren van de welzijns- en gezondheidssector, op ruimere schaal

ANDERE GELIJKAARDIGE ERVARINGEN²

BruZel organiseert 'Kijkstages' waarbij werknemers zich kunnen inleven in een organisatie.

² Omdat dit het verslag is van een bijeenkomst, worden de voorbeelden vermeld die tijdens de bijeenkomst zijn genoemd. De lijst is niet bedoeld om volledig te zijn, er kunnen andere ervaringen bestaan! Maak jezelf bekend bij Brusano.

CONTACT

Vlinderproject van Maya

☎ 0490/11.42.12

(coördinatie: 0490/11.42.11)

✉ papillon@maya.brussels

🌐 <https://www.chjt.be/nl/patienten-en-familie/mobiele-teams/maya/>

DE 'RÉZONEWEEK': INTERSECTORALE OPENDEURWEEK

HET INITIATIEF

Elk jaar openen organisaties gedurende een week hun deuren voor bezoeken van professionals uit de welzijns- en gezondheidssector voor ontmoetingen en uitwisseling van praktijken in verschillende vormen. Per dag worden vier slots van anderhalf uur vastgesteld, verdeeld over de vijf dagen van de week. Elke organisatie kiest de slots en de bezoekformule. De betrokken sectoren zijn breed en altijd verbonden met geestelijke gezondheid (gezondheid, jeugd, verslaving, kwetsbare omstandigheden, beperking, sociaal enz.) Sommige van de slots zijn tijdens de middagpauze of 's avonds zodat iedereen kan deelnemen. Er wordt gestreefd naar een lichte en flexibele regeling voor de organisaties: keuze van het aantal slots, keuze van de bezoekformule, in tijd beperkte slots.

Nadat de organisaties zich bereid hebben verklaard hun deuren te openen, wordt een programma gepubliceerd en kunnen alle werknemers die dat willen zich aanmelden voor een of meer bezoeken. De voorkeur gaat uit naar kleine groepen (en daarom zijn de plaatsen in elke organisatie beperkt tot maximaal 10-15 per tijdslot), om intermenselijk contact te bevorderen.

Een papieren versie van het programma kan worden afgedrukt om een vlot parcours tijdens de week mogelijk te maken. Een vragenlijst biedt de mogelijkheid tot evaluatie na het bezoek.

VERWACHTE OF WAARGENOMEN POSITIEVE EFFECTEN

- De actoren leren elkaar kennen, interpersoonlijke kennis stimuleren
- en zo samenwerking, doorverwijzing, multidisciplinaire en multi-institutionele zorg bevorderen

HUIDIGE UITVOERING

Het interventiegebied is dat van Rézone = Vorst, Sint-Gillis, Elsene, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde + Louizawijk.

Het initiatief gaat uit van de geestelijke gezondheidszorg: bezoekers kunnen uit alle sectoren komen, maar de

structuren die hun deuren openen, moeten gericht zijn op geestelijke gezondheidszorg (zelfs gedeeltelijk, zoals een wijkgezondheidscentrum, centrum voor gezinsplanning of een OCMW) en gevestigd zijn in het Rézonegebied.

Door de jaarlijkse herhaling van het initiatief op hetzelfde tijdstip elk jaar (waardoor de winter wordt vermeden) en door mond-tot-mondreclame breidt het initiatief zich van jaar tot jaar uit: meer structuren openen hun deuren en meer deelnemers leggen bezoeken af.

2019: 46 deelnemende diensten en 200 bezoekers. In 2023 zullen 75 ge diversifieerde diensten hun deuren openen.

OM HET INITIATIEF VERDER UIT TE ROLLEN

Wat zou helpen is...

- De mogelijkheid analyseren om het initiatief in andere zones te ontwikkelen vanwege de beperkte omvang voor Rézone. Wanneer bijvoorbeeld het maximaal aantal structuren die kunnen aanbieden hun deuren te openen in de loop der jaren wordt bereikt, zal voorrang worden gegeven aan structuren die voor het eerst hun deuren openen. Er zal een beurtrol worden ingevoerd voor de andere. Het is dus niet echt haalbaar om één enkel initiatief uit te breiden tot heel Brussel. De 'opendeurweek' zou in de verschillende zones van Brussel herhaald kunnen worden. Maar belangrijk is dat die weken niet op hetzelfde moment plaatsvinden: 4 opeenvolgende weken of een week per jaargetijde, of...
- De IT-tool delen die Rézone specifiek voor dit project heeft ontwikkeld. De tool zou kunnen worden gedeeld
- Rekening houden met de arbeidstijd die wordt besteed aan communicatie en coördinatie die per zone moet worden gedupliceerd
- Beter beheer van niet-gemelde afwezigheden ('no show'). Dit jaar wordt een herinnerings-sms uitgetest
- Communicatie gericht op een breder publiek: het aantrekken van professionals van besturen, wijkagenten en de politie bijvoorbeeld
- Openstelling voor de begunstigden zelf, hoewel dit voorstel niet unaniem wordt gesteund, met name vanwege de verschillende vraagstukken en

beheersmodaliteiten die deze uitbreiding met zich mee zouden brengen. Anderzijds, als de professionals op lokaal niveau de begunstigen uitnodigen, maakt dit directe contacten tussen begunstigen en professionals mogelijk en kunnen de begunstigen de structuren ontdekken die het best aan hun behoeften voldoen. Dat zou helpen vertrouwen op te bouwen en de instellingen of diensten te personaliseren. Het maakt ook kennis van de toegangsmodaliteiten mogelijk.

D'AUTRES EXPÉRIENCES DU MÊME TYPE³

Enkele initiatieven die vergelijkbaar zijn met de opendeurweek.

- Het 'Ontmoetingsfestival', dat wordt georganiseerd door BruZel en Brusano, is tweetalig en brengt Brusselse actoren samen rond het thema autonomie en kwetsbare personen: bezoeken aan stands, workshops, gericht op zowel professionals als hun begunstigen. Het thema van dit jaar focust op de relatie tussen de begunstigde en zijn professionele of niet-professionele begeleiders en hoe deze relatie kan worden verbeterd.

- De gemeente Sint-Agatha-Berchem organiseert om de twee maanden een ontbijt voor een groep van 10 maatschappelijk werkers van de sociale coördinatie of het OCMW. Daarbij wordt kennis gemaakt met 1 lokale structuur. In totaal zijn er 5 ontmoetingen per jaar. Aan de deelnemers wordt gevraagd feedback te geven in hun dienst.
- De 'apéros-réseau' van Fedito: een avond om de 2 à 3 maanden, telkens in de lokalen van een andere actor, over het thema verslaving. De uitnodiging is breed: gemiddeld komen 4 tot 5 organisaties op lokaal niveau bijeen.
- De 'Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri' (AMA) organiseert elk jaar in april in het Waalse Gewest een 'veertiendaagse van de hulpdiensten voor daklozen': professionals kunnen de verschillende hulpdiensten voor daklozen bezoeken die hun deuren openen. Deze twee weken vormden overigens de inspiratie voor de Rézoneweek.

³ Omdat dit het verslag is van een bijeenkomst, worden de voorbeelden vermeld die tijdens de bijeenkomst zijn genoemd. De lijst is niet bedoeld om volledig te zijn, er kunnen andere ervaringen bestaan! Maak jezelf bekend bij Brusano.

CONTACT

De Rézoneweek

+32 483 65 80 85

coordination@rezone.be

www.rezone.be/fr/semaine

TRANSVERSAAL: STERKTES VAN DE INITIATIEVEN EN BEHOEFTE VOOR VERDERE ONTPLOOING

Hoewel ze uitsluitend gericht zijn op professionals, **hebben de vier initiatieven gemeen dat ze inspelen op doelstellingen die zowel de gebruiker, de professional als het gezondheidssysteem raken** (en voldoen aan de Quintuple Aim-logic²⁴):

- De uiteindelijke doelgroep is immers de begunstigde, die kan rekenen op een meer geïntegreerde, beter gecoördineerde, menselijkere zorg. De wederzijdse kennis tussen actoren bevordert samenwerking en kwaliteitsoverdracht, waardoor doorverwijzing menselijker en persoonlijker wordt. Mensen in kwetsbare omstandigheden of met complexe problemen zijn de belangrijkste begunstigden van een betere coördinatie tussen actoren.
- De professionals voelen zich gesteund in hun dagelijks werk, voelen zich onderdeel van een netwerk, kunnen praktijken uitwisselen, leren hun omgeving beter kennen en verrijken zo hun praktijken ten dienste van hun doelgroepen.
- De integratie van zorg, betere coördinatie en de doorverwijzing van mensen naar de juiste diensten dragen bij aan de kwaliteit van het zorg- en dienstenaanbod en aan de efficiëntie van het zorgstelsel.

Intervisies of praktijkgemeenschappen hebben veel punten gemeen. Beide bieden een cyclus van 8 tot 10 sessies in een multidisciplinaire en multi-institutionele groep, gaan uit van klinische etiketten, en helpen om bepaalde complexe situaties en het gevoel van machteloosheid van de professionals die met deze situaties worden geconfronteerd, te ontwarren en op te lossen. Het thema van de ene groep is kwetsbaarheid, terwijl de andere gebaseerd is op een gemeenschappelijke functie van de deelnemers (buurreferent). Het bereik van deze leermethoden (en hun mogelijke verschillen) dient te worden gedocumenteerd voor hun gemeenschappelijke punten en verschillen en hun invloed op de effecten van het proces.

In beide initiatieven wordt **feedback georganiseerd voor de analyse** van de evolutie van de behoeften van

de bevolking en de professionals, en van de middelen en mogelijke manieren van verspreiding. In beide organisaties bestaan **aanvullende regelingen die co-constructie mogelijk maken van voorstellen voor structurele oplossingen voor problemen die vaak op het terrein voorkomen:** 'Uitwisselingstafels' en 'Diapason', evenals publicaties, een observatoriumfunctie en interpellatie.

Deze twee initiatieven hebben **actoren nodig uit de sociale sector en geestelijke gezondheidszorg die bekwaam zijn in het modereren van intervisie:** meer van hen moeten worden opgeleid en dit soort opdrachten moet worden betaald.

Meer verdiepende initiatieven zoals intervisies, praktijkgemeenschappen of inleefacties zouden **erkend kunnen worden als opleiding (of als noodzakelijke werktijd), en er zou een stimulans moeten komen voor de zelfstandige professionals die deelnemen.**

De opendeurdagen of -slots zijn vlotter toegankelijk voor alle soorten werknemers, vooral omdat ze slots tijdens de lunchtijd en 's avonds omvatten.

Er zouden bepaalde tools, methoden of voorwaarden voor deelname kunnen worden ontwikkeld om **zich te richten tot zogenaamde 'minder gekwalificeerde' professionals die toch dagelijks in contact staan met mensen in psycho-medisch-sociale moeilijkheden,** gezinshulpen en huishoudhulpen bijvoorbeeld. De vraag rijst of deze professionals werkelijk toegang hebben tot bijscholing. Deze profielen hebben behoefte aan begeleiding, opleiding en ondersteuning bij de complexe problemen die ze ervaren. Er bestaat teamsupervisie, die het voordeel heeft dat ze directer gericht is op concrete en rechtstreekse situaties, maar verder is er weinig.

De kwestie van **(gedeeltelijk gedeeld) beroepsgeheim en vertrouwelijkheid** moet in alle initiatieven worden behandeld, volgens modaliteiten die verschillen naargelang het soort ontmoeting en uitwisseling van informatie.

De vraag naar het **werkterrein van deze verschillende soorten initiatieven** moet telkens gesteld worden. Als het erom gaat de relatie te vermensen, is het meer lokale niveau relevanter, zodat professionals actoren ontmoeten met wie de kans op samenwerking groter is en naar wie mensen met een geringe geografische mobiliteit vlotter kunnen worden doorverwezen. Anderzijds hebben sommige actoren uitgebreide actierreinen, vanwege de specifieke aard van hun zorg. Verschillende mensen noemden het **nut van een structuur op lokaal-regionaal niveau als 'tussenliggende'** schakel tussen het gewestelijke en lokale niveau / voor deze functie is het gemeentelijke niveau te klein, het zou van te veel organisaties vereisen dat ze vaak aan bijeenkomsten deelnemen. Dit niveau zou de ontmoeting tussen actoren van verschillende niveaus vergemakkelijken. Voor sommige initiatieven zou het gewestelijke niveau of het niveau van buurtgroeperingen relevanter blijven.

Er zijn verschillende initiatieven van het type 'ontmoeting - open deur', verschillende initiatieven van het type 'praktijkgemeenschappen', intervisie- en supervisies, verschillende types initiatieven die inleefacties aanbieden. **De samenhang - de coördinatie tussen al deze initiatieven (lokaal, subgewestelijk en gewestelijk)** van deze netwerkvorming moet worden opgebouwd, zodat professionals kunnen beschikken over een 'catalogus' van diverse aanbiedingen, op verschillende tijdstippen, volgens diverse formules, en zo een maximum aan actoren kan worden bereikt zonder hen te verliezen in een chaos van voorstellen.

De initiatieven **moeten de taalgrens overschrijden**, omdat de begunstigden die overschrijden.

Er worden inleefacties voorgesteld door Maya en BruZel, volgens verschillende regelingen. Synergieën zouden mogelijk zijn, net als vergelijkingen van voordelen en valkuilen, om van elkaar te leren en het aanbod te verbeteren.

Werkdruk, het tekort aan bepaalde professionals, personeelsverloop enz.: het zijn allemaal belemmeringen om tijd uit te trekken voor inleefacties, intervisie, het ontmoeten van anderen. **De financieringswijze** van sommige actoren, per verstrekking of per aantal follow-ups, is ook een belemmering om tijd te besteden aan andere activiteiten. **Toch valt de tijdsinvestering positief uit**, zowel voor de professional als voor de begunstigden. Het is een structurele kwestie.

Los van de vragen van de bijeenkomst blijft het **repertorium** van bestaande diensten, hun doelgroepen en toegangsmodaliteiten een uitgesproken behoefte. Het antwoord op deze behoefte kan worden gevonden in de combinatie van het repertorium 'Sociaal Brussel online' en **een telefonische helpdesk** die kan helpen het juiste antwoord op een behoefte te vinden.

⁴ Voor meer informatie over het model, zie:

- Nundy S, Cooper LA, Mate KS. The Quintuple Aim for Health Care Improvement: A New Imperative to Advance Health Equity. JAMA. 2022 Feb 8;327(6):521-2.
- Berwick DM, Nolan TW, Whittington J. The Triple Aim: Care, Health, And Cost. Health Affairs. 2008 May;27(3):759-69.



 +32 2 880 29 80

 info@brusano.brussels

 www.brusano.brussels



RPM/RPR : BE0711 719 484
E.R./V.U. Michel De Volder
rue de l'Association 15 Verenigingstraat,
1000 Bruxelles - Brussel



met de steun van

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE