



Module SamenVerder: Ambassadeurstraining
Verspreiding en Implementatie van integrale zorg
voor ouderen

Wenckebach Instituut



umcg



SamenOud

Verbinden van wonen, welzijn & zorg

Module SamenVerder

Ambassadeurstraining Verspreiding en Implementatie van integrale zorg voor ouderen

UMCG

Dr. B. Oeseburg, Wenckebach Instituut UMCG

C. Ronde, SamenOud

Dr. K. Wynia, SamenOud

Geldigheid

De inhoud van dit document is geldig voor de duur van minimaal een jaar, onder voorbehoud van wijzigingen.

Gefinancierd door

ZonMW, Subsidieaanvraag 60-63300-98-319.

ISBN: 978-94-034-0562-9

www.samenoud.nl

info@samenoud.nl

© SamenOud en Wenckebach Instituut UMCG, 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de directeur van het Wenckebach Instituut, Universitair Medisch Centrum Groningen.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Beginvereisten.....	3
3.	Leerdoelen	4
	Bijeenkomst 1 Introductie en Integrale zorg voor ouderen	5
	Bijeenkomst 2 Het ouderenperspectief en wet- en regelgeving.....	7
	Bijeenkomst 3 Sociale Kaart en Netwerken.....	9
	Bijeenkomst 4 Zorgbeheer, PR en media, verleiden en belemmeringen.....	11
	Bijeenkomst 5 Aan de slag. Eerste ervaringen en resultaten	13
	Evaluatie van de training	14

1. Inleiding

In Nederland zijn en worden verschillende integrale zorgmodellen ontwikkeld en toegepast in de zorg voor ouderen. Met name tijdens het Nationaal programma Ouderenzorg (NPO) zijn deze integrale zorgmodellen ontwikkeld.

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat integrale zorg voor ouderen een gunstige uitwerking heeft op de ervaren kwaliteit van zorg, het zorggebruik, ervaren gezondheid, het welbevinden en de veiligheid van ouderen.

Binnen de noordelijke provincies bestaat een groot en breed draagvlak voor integrale zorg voor ouderen. Een grootschaliger verspreiding van integrale zorg is van belang voor het verbeteren van de zorg voor ouderen en de kosteneffectiviteit van gezondheidszorg en welzijn op de lange termijn.

Doel voor de toekomst is om het aantal deelnemende partijen en aantal deelnemende ouderen die integrale zorg voor ouderen aanbieden uit te breiden in (Noord) Nederland. Een middel daartoe is de inzet van ambassadeurs. De ambassadeur is een persoon die zich vol overgave inzet om integrale zorg voor ouderen onder de aandacht te brengen van relevante partijen zodat deze partijen gemotiveerd raken om integrale ouderenzorg te realiseren (en om deze transitie te kunnen maken).

Om de ambassadeurs in hun rol te laten groeien is een training ontwikkeld samen met de deelnemers aan een test-training. De focus van de training ligt op:

- Ouderenperspectief, relevante wet- en regelgeving
- Rol en taken Ambassadeur
- Integrale zorg voor ouderen
- Sociale kaart
- Profileren in het netwerk
- Netwerk opbouwen en onderhouden, onderhandelen
- Ervaring in de praktijk

2. Beginvereisten

Doelgroep

De training richt zich op de medewerkers bij belangenorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten; geïnteresseerde ouderen; inwoners van bewonersorganisaties.

Toelatingseisen

U hebt bij voorkeur:

- minimaal een hbo-opleiding of vergelijkbaar denk- en werkniveau
- werkervaring in het omgaan met mensen met ouderen
- kennis van ontwikkelingen in de zorg voor ouderen en de sociale kaart
- kennis van en ervaring met vraaggericht en netwerkgericht werken en cliëntenparticipatie
- een zelfstandige werkhouding en werkt binnen de gemaakte afspraken
- ervaring met veranderingsprocessen o.a. omgaan met weerstanden bij anderen

Verkennen van de eigen mogelijkheden (eerder verworven competenties)

De deelnemers kunnen hun eigen beginsituatie verkennen met betrekking tot de inhoud van de training en daarvoor de volgende vragen beantwoorden:

- Wat weet ik al?
- Wat kan ik al?
- Hoe ziet de situatie eruit, waarbinnen ik de nieuwe kennis en vaardigheden ga leren beheersen?

3. Leerdoelen

De training is gestoeld op een analyse van de kennis, kunde en houding (competentie) die men nodig is om als ambassadeur integrale zorg voor ouderen effectief te kunnen handelen in de praktijk. Per bijeenkomst worden de gespecificeerde leerdoelen weergegeven.

Bijeenkomst 1 Introductie en Integrale zorg voor ouderen

De eerste bijeenkomst staat in het teken van het leren kennen van een elkaar, wat een ieder belangrijk vindt ten aanzien van de training. Verder wordt ingegaan op integrale zorg voor ouderen. Integrale zorg voor ouderen is in een stroomversnelling geraakt tijdens het NPO. In Nederland zijn naast de integrale zorgmodellen die binnen het NPO zijn ontwikkeld ook andere integrale zorgmodellen. Er wordt kort stilgestaan bij de verschillen en overeenkomsten tussen de verschillende modellen en wordt ingegaan op hun meerwaarde. Bovendien wordt ingegaan op de rol van de ambassadeur .

Leerdoelen

De deelnemer:

1. heeft kennis van integrale zorgmodellen voor ouderen en initiatieven in NL;
2. heeft kennis van de inhoud, structuur en processen die een rol spelen bij integrale zorg voor ouderen;
3. heeft kennis van het ontstaan en de werkwijze van de ambassadeur integrale zorg voor ouderen;
4. vertaalt deze kennis adequaat door naar een rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen die ervoor zorgt dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen.

Vorbereiding

Internet, raadpleeg de volgende URL:

- Informatie over samenwerken in de ouderenzorg:
 - BeterOud Lokaal Samenwerken: <http://www.beteroud.nl/ouderen/lokaal-samenwerken-ouderenzorg.html>
 - Vilans: <http://www.vilans.nl/nieuwsoverzicht-wereldwijde-cultuuromslag-naar-geintegreerde-zorg.html>
 - <http://www.vilans.nl/thema-wijkgericht-werken.html>
 - <http://www.vilans.nl/thema-ketens-en-netwerken.html>
 - <http://www.nfu.nl/publicaties/resultaten-en-voortgang-nationaal-programma-ouderenzorg/zorgplannen-kort/>
 - SamenOud Animatie (1 minuut): https://youtu.be/OmoQcy_4JiA en SamenOud Film (10 minuten): <http://www.samenoud.nl/film-samenoud>
 - http://www.npo.nl/kruispunt/28-02-2016/KN_1676819 Wedde dat t lukt

Leeractiviteiten

Tijd	Thema	Onderwerpen die aan de orde komen
9.00	<i>Welkom</i>	Welkom, kennismaking en toelichting van de training
9.15		Integrale zorg voor ouderen in Nederland
10.30	<i>Pauze</i>	
10.45		Integrale zorg voor ouderen in Nederland (vervolg)
11.15		Rol ambassadeur
12.30	<i>Einde</i>	

Bijeenkomst 2 Het ouderenperspectief en wet- en regelgeving

De tweede bijeenkomst staat in het teken van wat ouderen in het algemeen belangrijk vinden, het ouderenperspectief. Bovendien wordt ingegaan op de relevante wet – en regelgeving en uitvoerende organisaties.

Leerdoelen

De deelnemer:

1. heeft kennis van de problematiek waar ouderen mee te maken kunnen krijgen en wat ouderen in het algemeen belangrijk vinden in het leven waarbij aandacht is voor participatie, eigen verantwoordelijkheid en kwetsbaarheid van ouderen;
2. heeft kennis van de relevante wet – en regelgeving waarmee ouderen en integrale zorg voor ouderen in het bijzonder mee te maken krijgen;
3. vertaalt deze kennis adequaat door naar een rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen die ervoor zorgt dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen.

Voorbereiding

Lieratuur:

- Kleine Gids WMO 2015
- Kleine Gids WLZ 2015
- Beter Oud. Hoe worden Kees en Jannie beter oud? Toetsingskader vanuit ouderenperspectief Concept, 24 november 2016

Internet, raadpleeg de volgende URL's:

- Wensen ouderen: <http://www.beteroud.nl/docs/beteroud/ouderenparticipatie/kwaliteitscriteria-samenwerking-ouderen.pdf> Lees de Inleiding en Hoofdstuk 1 uit 'Ouderen over ondersteuning en zorg: Kwaliteitscriteria voor ondersteuning en zorg vanuit ouderenperspectief met extra aandacht voor kwetsbare ouderen, waaronder migrantenouderen'
- Informatie over wet- en regelgeving:
 - <https://www.nationalezorggids.nl/ouderenzorg/paginas/wet-en-regelgeving.html>

Leeractiviteiten

Tijd	Thema	Onderwerpen die aan de orde komen
9.00	<i>Welkom</i>	Terugblik op de 1 ^e bijeenkomst
9.15		Ouderenperspectief
10.30	<i>Pauze</i>	
10.45		Relevante wet- en regelgeving zorg voor ouderen en uitvoerende instanties
12.30	<i>Einde</i>	

Bijeenkomst 3 Sociale Kaart en Netwerken

De ambassadeur is een persoon die zich vol overgave inzet om integrale zorg voor ouderen onder de aandacht te brengen van relevante partijen (ouderen, professionals, zorg - en dienstverlenende organisaties, gemeenten, zorgverzekeraars, etc.) die nodig zijn om integrale zorg voor ouderen te realiseren. De ambassadeur ondersteunt de relevante partijen zodat zij zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen.

Tijdens deze bijeenkomst worden handvatten aangereikt om: de sociale kaart van relevante partijen (organisaties, personen) die er zijn in een bepaald gebied inzichtelijk te maken; en hoe een; netwerk opgebouwd, uitgebreid en onderhouden kan worden. Bovendien wordt geoefend hoe men zich kan profileren in het netwerk.

Leerdoelen

De deelnemer:

1. heeft kennis van de sociale kaart: huisartsen, welzijnswerk, (thuis)zorg, WMO, en organisaties die van belang zijn voor de implementatie van integrale zorg voor ouderen
2. heeft kennis van hoe (sociaal-)maatschappelijke instanties werken en weet hoe ze ingeschakeld kunnen worden;
3. weet hoe een professioneel netwerk op te bouwen en te onderhouden met relevante organisaties die ervoor kunnen zorgen dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen;
4. weet hoe hij/zij zich in het professionele en sociale netwerk profileert;
5. vertaalt deze kennis adequaat door naar een rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen die ervoor zorgt dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen.

Vorbereiding

Opdracht:

Maak je eigen elevator pitch. Probeer je hierbij in te leven in je rol als ambassadeur! Vertel je verhaal in ongeveer een minuut. Dit betekent dat je honderd tot tweehonderd woorden hebt. Maak gebruik van de informatie op URL <http://www.carrieretijger.nl/carriere/zelfmarketing/elevator-pitch>. Over sommige onderwerpen kun je meer informatie vinden door de link aan te klikken waaraan het woord gekoppeld is. Bijvoorbeeld, indien je meer informatie wilt hebben over presentatie dan kun je de link presentatie aanklikken.

Literatuur:

- Matrix opbouwen onderhouden netwerk
- Netwerkanalyse
- Sociaal team overzicht voorzieningen

Leeractiviteiten

Tijd	Thema	Onderwerpen die aan de orde komen
9.00	<i>Welkom</i>	Terugblik op de 2 ^e bijeenkomst
9.15		Sociale kaart, netwerk opbouwen en onderhouden
10.30	<i>Pauze</i>	
10.45		Profileren in het netwerk en de 'elevator pitch'
12.30	<i>Einde</i>	

Bijeenkomst 4 Zorgbeheer, PR en media, verleiden en belemmeringen

De rol van de ambassadeur is om relevante partijen (ouderen, professionals, zorg - en dienstverlenende organisaties, gemeenten, zorgverzekeraars, etc.) die nodig zijn om integrale zorg voor ouderen zo effectief mogelijk een transitie te laten maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen. Tijdens deze bijeenkomst wordt kort inzage gegeven in Elektronisch Ouderen Dossiers die in Noord Nederland gebruikt worden. Daarnaast wordt ingegaan op het PR materiaal dat is ontwikkeld om integrale zorg voor ouderen te realiseren, en worden handvatten aangereikt om in contact te komen met de media. Bovendien wordt geoefend hoe organisaties verleid kunnen worden om integrale zorg voor ouderen te verlenen en welke belemmeringen daarbij kunnen optreden.

Leerdoelen

De deelnemer:

1. kent de globale structuur van Elektronisch Ouderen Dossiers;
2. kent het PR materiaal dat is ontwikkeld om integrale zorg voor ouderen te realiseren en wegen om de media te benaderen;
3. is in staat te onderhandelen met relevante partijen, waarbij rekening gehouden wordt met de belangen van de betrokkenen, om tot het gewenste resultaat te komen;
4. luistert, enthousiasmeert, bindt en verbindt en overtuigt relevante partijen;
5. vertaalt deze kennis adequaat door naar een rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen die ervoor zorgt dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen.

Vorbereiding

Opdracht:

Denk na over situaties die jij lastig vindt / of die volgens jou lastig gaan worden in de rol als ambassadeur wanneer het gaat om organisaties te verleiden om integrale zorg voor ouderen te realiseren. Samen met de trainers worden situaties geoefend en feedback gegeven.

Internet, raadpleeg de volgende URL:

- <https://www.youtube.com/watch?v=m5PeQiZ34mU>
- <http://www.egpo.nl/>

Leeractiviteiten

Tijd	Thema	Onderwerpen die aan de orde komen
9.00	<i>Welkom</i>	Terugblik op de 3 ^e bijeenkomst
9.15		Elektronisch Ouderen Dossiers , PR en media
10.30	<i>Pauze</i>	
10.45		Verleiden van professionals / organisaties Hoe omgaan met belemmeringen om integrale ouderenzorg te realiseren
12.30	<i>Einde</i>	

Bijeenkomst 5 Aan de slag. Eerste ervaringen en resultaten

De laatste bijeenkomst staat in het teken van de eerste ervaringen die opgedaan zijn in de rol van ambassadeur integrale zorg voor ouderen en de evaluatie van het trainingsprogramma.

Leerdoelen

De deelnemer:

1. vertaalt de kennis en vaardigheden, onder andere opgedaan tijdens de training, adequaat door naar een rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen die ervoor zorgt dat relevante partijen zo effectief mogelijk de transitie kunnen maken naar het realiseren van integrale zorg voor ouderen;
2. presenteert kort de resultaten en ervaringen die zijn opgedaan tijdens de rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen;
3. formuleert wat nog ontbreekt om de rol van ambassadeur goed te vervullen met het oog op de definitieve inhoud van de training ambassadeur integrale zorg voor ouderen.

Vorbereiding

Opdracht:

Bereidt een korte presentatie voor over de resultaten en ervaringen die zijn opgedaan tijdens de rol als ambassadeur integrale zorg voor ouderen. Formuleer eveneens wat nog gemist wordt om de rol van ambassadeur goed te vervullen.

Leeractiviteiten

Tijd	Thema	Onderwerpen die aan de orde komen
9.00	<i>Welkom</i>	Terugblik op de 4 ^e bijeenkomst
9.15		Presentaties en feedback deel 1
10.30	<i>Pauze</i>	
10.45		Presentaties en feedback deel 1
11.45		Evaluatie
12.30	<i>Einde</i>	

Evaluatie van de training

Docent en trainingsdag evaluatie

Onderwerp / docent	Waardering										
	- Overall	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	- Inhoud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	- Uitvoering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Opmerkingen										

Open vragen

1. Welk rapportcijfer (1-10) geef je de trainingsdag?
2. Wat heb je het meest gewaardeerd?
3. Wat heb je het minst gewaardeerd?
4. Wat heb je gemist?
5. Welke tips en/of aanbevelingen zou je geven?
6. Indien je nog op- en/of aanmerkingen hebt, kun je deze hier noteren.

Evaluatie training totaal

<i>Inhoud van het programma</i>	<i>Helemaal mee oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet mee eens, niet mee</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
De inhoud van het programma is voor mij praktisch toepasbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het niveau van de inhoud was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De documentatie sluit goed aan bij de inhoud van het programma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb voldoende kennis en vaardigheden opgedaan om in de rol van ambassadeur te kunnen functioneren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De scholing sluit goed aan bij mijn verwachtingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Opzet training</i>					
Er was voldoende ruimte voor discussie en het uitwisselen van ervaringen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opzet/opbouw van het programma was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruikte werkvormen/oefeningen sluiten goed aan bij de inhoud van het programma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De duur van het programma was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Organisatie</i>					
De informatievoorziening over de scholing was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De locaties waren goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De catering was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De algehele organisatie was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Open vragen

1. Welk rapportcijfer (1-10) geef je de totale training?
2. Wat heb je het meest gewaardeerd?
3. Wat heb je het minst gewaardeerd?
4. Wat heb je gemist?
5. Welke tips en/of aanbevelingen zou je geven?
6. Indien je nog op- en aanmerkingen hebt kun je die hier noteren.

