



CE QU'IL FAUT SAVOIR

Cet outil a été créé dans le cadre du projet bruxellois BOOST et du développement de soins intégrés pour les personnes malades chroniques. Il a été élaboré avec des professionnel-le-s de la santé et du social, des chercheurs ainsi que des patients et leurs proches.

OUVRIR LE DIALOGUE

L'outil vise à ouvrir le dialogue, à prendre un temps pour **identifier ce qui est important** pour la personne que vous accompagnez et à cibler les dimensions auxquelles accorder une attention particulière pour améliorer sa qualité de vie.

- Vous rencontrez la personne pour la première fois et souhaitez mieux connaître ce sur quoi elle peut s'appuyer au quotidien ou ce qui lui manque pour se sentir bien.
- Vous accompagnez la personne depuis un certain temps, mais sentez qu'elle traverse une période-clé de son parcours.
- Vous sentez que la personne rencontre des situations qui entravent son bien-être, mais qui ne relèvent de votre champ de compétences.

DÉMARCHE CENTRÉE SUR LES OBJECTIFS DE LA PERSONNE

L'outil de dialogue vous permet de replacer votre accompagnement dans une approche plus large des besoins de la personne. Il s'inscrit dans une **démarche centrée sur les objectifs de la personne**. Vous pouvez ainsi :

- être une **sentinelle**, pour repérer ses besoins non exprimés et les situations de vulnérabilité ;
- **ouvrir des perspectives** de déblocage de situations problématiques qui entravent sa santé ;

- être un **relai** vers les ressources qui pourront l'aider.

L'outil est toujours utilisé dans la perspective de **construire ou renforcer la relation et le lien de confiance** entre un-e professionnel-le et une personne se trouvant dans une situation de fragilité. Il s'appuie sur ce que la personne amènera d'elle-même et vous engage à vous détacher momentanément de vos attentes, en tant que professionnel-le, pour être attentif aux conditions et à la dynamique de vie dans laquelle s'inscrit la santé de la personne.

L'outil peut également être utilisé dans d'autres contextes et nous invitons les professionnel-le-s à l'utiliser dans leur pratique. Nous sommes dans ce cas demandeurs d'être informés des nouveaux usages qui en sont fait.

QUELQUES BALISES

- L'outil a été conçu pour être utilisé dans une **relation individuelle**, entre un-e professionnel-le de la santé ou du social et une personne. Il n'a pas été expérimenté dans un contexte collectif, mais pourrait être utilisé avec un groupe de personnes.
- Il est adapté à tout type de public, et particulièrement aux personnes dans des **situations complexes**, ainsi qu'à leur-e-s aidant-e-s-proches.
- Telle une **photographie**, l'outil permet de **pointer 3 préoccupations** à un moment donné et d'agir sur celles-ci. Il n'est pas destiné à être utilisé en situation d'urgence ou de crise, ni à organiser un plan de soins global. Mettre en mouvement un nombre limité d'actions peut être un levier pour faire évoluer d'autres dimensions ou le contexte de vie de la personne.
- Il est important de dire à la personne que les besoins exprimés seront entendus et les démarches pour y répondre seront discutées ensemble, mais que cela peut prendre du temps pour trouver une solution, voire ne pas aboutir et qu'il sera peut-être nécessaire d'explorer d'autres pistes.
- L'utilisation des cartes et les voies qu'elles ouvrent ne vous engage pas à trouver des solutions à toutes les préoccupations. Elles doivent être **entendues** et, si une aide est nécessaire, vous pouvez vous appuyer sur d'autres outils pour **orienter la personne** vers les ressources appropriées : helpdesk téléphonique, répertoire des structures et professionnels de la santé et du social, etc.

- Les cartes ne nécessitent pas d'explication. Elles **parleront d'elles-mêmes** à la personne, selon ses besoins et ce dont elle a envie ou besoin d'exprimer. Soyez attentif à ne pas avancer les priorités ni les solutions de votre point de vue de professionnel. Votre **posture** devra permettre d'accueillir le silence, d'accompagner un temps de réflexion, de faire résonner ce qui vient de la personne.
- La **durée d'utilisation** est estimée entre 15 minutes et 1 heure, en fonction du contexte et des personnes en présence.

CHEMINEMENT SUGGÉRÉ

PRÉPARATION

1. Commencez par prendre un temps pour amorcer l'échange et convenez de la durée, selon votre disponibilité et celle de la personne.
2. Invitez la personne à observer attentivement toutes les cartes, sans les expliquer.
 - *Je vous propose de discuter de vos besoins et préoccupations à partir de ces différentes cartes. Vous êtes libre de les interpréter comme vous le souhaitez. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises cartes.*
 - *Pour faire connaissance, je vous propose d'utiliser ces cartes, cela me permettra de mieux comprendre ce que vous vivez et ce dont vous avez besoin pour vous sentir bien.*
 - *Nous nous connaissons depuis quelques temps maintenant. J'aimerais réfléchir avec vous à ce dont vous auriez besoin dans votre vie pour vous sentir mieux.*
3. Posez une première question, ouverte et positive.

PRIORITÉS

- *Y a-t-il une carte ou un élément qui vous parle, qui fait écho à une situation que vous vivez ?*
 - *Quelles sont les choses qui sont importantes pour vous en ce moment ? Quelle(s) carte(s) s'y rapportera(en)t ?*
 - *Quand vous passez une bonne journée, quelles sont les choses qui y contribuent ? Quelle(s) carte(s) s'y rapportera(en)t ?*
4. Invitez ensuite la personne à choisir 3 éléments qui sont importants pour elle, sa santé, sa qualité de vie : positifs (projets et envies à réaliser, éléments à préserver) ou négatifs (difficultés à surmonter, préoccupations, soucis).

ACTIONS

- *Parmi ce dont nous avons discuté, quelles seraient les 3 choses prioritaires pour vous ?*
 - *Si vous deviez choisir 3 choses importantes à changer/maintenir dans les semaines qui viennent, ça serait quoi ?*
5. Une fois les 3 buts posés, échangez sur les moyens de les atteindre, les actions qui pourraient être faites, que ce soit par la personne elle-même ou en faisant appel à d'autres ressources.
 - *Qu'est-ce qui vous manque pour y arriver ?*
 - *De quel soutien, de quoi ou de qui avez-vous besoin pour réaliser ce but ?*
 6. Enfin, accordez-vous sur qui, de la personne, de vous-même ou d'un-e autre acteur-riche, sera responsable de réaliser l'action ou de contacter une ressource.
 - *Vous avez évoqué tel ou tel soutien/ressource, pensez-vous pouvoir y faire appel vous-même ? Un-e proche peut-il-elle vous aider dans la démarche ? Avez-vous besoin d'être accompagné-e/aidé-e dans la démarche ?*
 7. Pour terminer, déterminez ensemble s'il est nécessaire de fixer un rendez-vous pour suivre l'avancée des démarches. Rappelez que vous restez joignable si la personne ressent le besoin de revenir sur l'échange qui s'est déroulé.

SUIVI

Pour en savoir plus sur le projet ou nous faire part de vos impressions sur l'outil, contactez-nous.

BOOST@BOOSTBRUSSELS.BE – 02.880.29.80

WWW.BOOSTBRUSSELS.BE





GOED OM WETEN

Dit instrument werd ontwikkeld binnen het Brusselse project BOOST en de ontwikkeling van geïntegreerde zorg voor chronisch zieke patiënten. Het werd uitgewerkt samen met zorgverleners uit de gezondheids- en sociale sector, onderzoekers, patiënten en hun naasten

DE DIALOOG OPENEN

Het instrument wordt gebruikt om een dialoog te openen, om tijd te nemen en **te bepalen wat belangrijk** is voor de persoon die je begeleidt. Het is bedoeld om na te gaan welke behoeften een bijzondere aandacht vereisen om de levenskwaliteit te verbeteren.

- Je ontmoet de persoon voor de eerste keer en wil beter begrijpen waar hij dagelijks kan op terugvallen of wat er ontbreekt om zich goed te voelen.
- Je begeleidt de persoon al een zekere tijd, maar voelt aan dat hij een cruciale fase van zijn traject doorloopt.
- Je voelt aan dat de persoon geconfronteerd wordt met situaties waardoor hij zich slecht voelt, maar die niet tot jouw expertise behoren.

DOELGERICHTE ZORG

Dit dialooginstrument biedt je de mogelijkheid om je begeleiding in een ruimer kader te plaatsen, uitgaande van de behoeften van de persoon. Het kadert in een aanpak van **doelgerichte zorg**. Zo kan je :

- een bevoorrechte getuige zijn die helpt om onuitgesproken behoeften en momenten van grote kwetsbaarheid uit te spreken ;
- **openingen maken** om situaties die de gezondheid bemoeilijken te deblokken ;

- een **tussenschakel** zijn naar andere hulpmiddelen.

Het instrument wordt altijd gebruikt vanuit het perspectief om **de band en het vertrouwen** tussen een zorgverlener en een persoon in een kwetsbare situatie **uit te bouwen of te versterken**. Het steunt op wat de persoon zelf spontaan zal aangeven en zet je er als zorgverlener toe aan even je verwachtingen opzij te zetten en aandacht te schenken aan de levensomstandigheden en dynamiek die van invloed zijn op de gezondheidstoestand van de persoon.

Het instrument kan ook in andere domeinen worden toegepast. We moedigen zorgverleners dan ook aan om het in hun dagelijkse praktijk te gebruiken. Als je dit doet, horen we graag meer over je ervaring.

ENKELE BAKENS

- Het instrument is ontwikkeld voor gebruik in een **individuele relatie** tussen de zorg- of hulpverlener en de persoon die hij begeleidt. Het is niet uitgetest in een collectieve omgeving, maar kan ook gebruikt worden in groep.
- Het instrument is aangepast aan alle publieksgroepen, en meer bepaald aan mensen in **complexe situaties** en hun **mantelzorgers**.
- Als was het een **foto**, het instrument helpt om op een bepaald moment **3 bezorgdheden** aan te duiden en hierop te werken. Het is niet bedoeld om te gebruiken in nood- of crisissituaties, noch om een globaal zorgplan te organiseren. Een beperkt aantal concrete acties kan een hefboom vormen om ook andere zaken in beweging te brengen of om iemands leefomstandigheden te veranderen.
- Het is belangrijk aan de persoon die je begeleidt te zeggen dat zijn behoeften gehoord worden en dat de nodige acties om hier een antwoord op te bieden samen zullen besproken worden, maar dat dit tijd kan vragen of dat er mogelijk geen oplossing bestaat en dat het misschien nodig zal zijn om andere pistes te volgen.
- De kaarten en de oriëntaties die ze aangeven, verplichten je niet om oplossingen te vinden voor alle bezorgdheden. De bezorgdheden moeten **gehoord worden** en wanneer hulp noodzakelijk is, zal je kunnen terugvallen op andere instrumenten om **de persoon door te verwijzen** naar aangepaste structuren : de telefonische helpdesk, repertoria met de structuren en zorgverleners uit de gezondheids- en sociale sector, enz.

- De kaarten vergen geen uitleg. **Ze krijgen betekenis voor de persoon** afhankelijk van waar hij nood aan heeft en waarover hij wil of kan spreken. Let er goed op geen prioriteiten of oplossingen naar voor te schuiven vanuit jouw standpunt als zorgverlener. Vanuit jouw **positie** zorg je ervoor dat er ook ruimte is voor stilte. Je begeleidt de denkoefening en biedt een klankbord voor wat de persoon aanbrengt.
- Het instrument toepassen neemt ongeveer 15 minuten tot 1 uur **in beslag**, afhankelijk van de context en de aanwezige personen.

VOORSTEL TOT VERLOOP

VOORBEREIDING

1. Neem eerst en vooral de nodige tijd om het gesprek op gang te brengen. Spreek ook goed samen af hoelang het gesprek zal duren.
2. Nodig de persoon uit om alle kaarten eens goed te bekijken. Je hoeft ze echter niet uit te leggen.
 - *Ik stel voor om op basis van deze kaarten samen over je noden en bezorgdheden te spreken. Je kan ze interpreteren zoals je zelf wil. Er zijn geen goede of slechte kaarten.*
 - *Om mekaar beter te leren kennen, stel ik voor om de kaarten te gebruiken. Ze zullen me helpen om beter te begrijpen wat je allemaal meemaakt en wat voor jou belangrijk is om je goed te voelen.*
 - *We kennen mekaar nu al een tijdje. Ik zou graag samen met jou willen bekijken wat je nodig hebt in het dagelijkse leven om je beter te voelen.*
3. Stel een eerste vraag. Open en positief.
 - *Is er een kaart die of een element dat je in het bijzonder aanspreekt of dat verwijst naar een situatie die je zelf beleeft ?*
 - *Welke zaken zijn voor jou op dit moment belangrijk ? Welke kaart(en) kom(t)en hiermee overeen ?*
 - *Wat maakt je dag goed ? Welke kaart(en) stemmen hiermee overeen ?*

PRIORITEITEN

4. Vraag de persoon welke 3 elementen voor hem belangrijk zijn, voor zijn gezondheid en voor zijn levenskwaliteit : positieve elementen

ACTIES

- (plannen of wensen die hij graag wil verwezenlijken, zaken die hij wil behouden) of negatieve elementen (moeilijkheden waarmee hij geconfronteerd wordt, bekommernissen, zorgen).
- *Welke 3 elementen die we bespraken zijn voor jou prioritair ?*
- *Als je 3 belangrijke zaken zou willen veranderen/behouden in de komende weken, welke zou je dan kiezen ?*
- 5. Wanneer de 3 doelstellingen bepaald zijn, volgt een gesprek over de nodige middelen om deze te realiseren en over de acties die kunnen worden ondernomen door de persoon zelf of met de hulp van anderen.
 - *Wat ontbreekt er voor jou om dit te realiseren ?*
 - *Welke hulp, wat of wie heb je nodig om dit doel te bereiken ?*
- 6. Uiteindelijk stem je samen af wie verantwoordelijk zal zijn voor de uitwerking van de actie of wie met de andere dienst contact zal opnemen : de persoon zelf, jij, of iemand uit een andere sector.
 - *Je sprak over deze ondersteuning/dit hulpmiddel. Denk je daar zelf te kunnen voor zorgen ? Kan iemand uit je omgeving je hierbij helpen ? Heb je hierbij begeleiding/hulp nodig ?*
- 7. Om het gesprek af te ronden bespreek je samen of het nodig is om een nieuwe afspraak te maken voor de opvolging. Geef mee dat je steeds bereikbaar bent als de persoon er naar aanleiding van dit gesprek nood aan zou hebben.

OPVOLGING

Contacteer ons voor meer informatie over het project of om je indrukken te delen.

BOOST@BOOSTBRUSSELS.BE – 02.880.29.80

WWW.BOOSTBRUSSELS.BE

