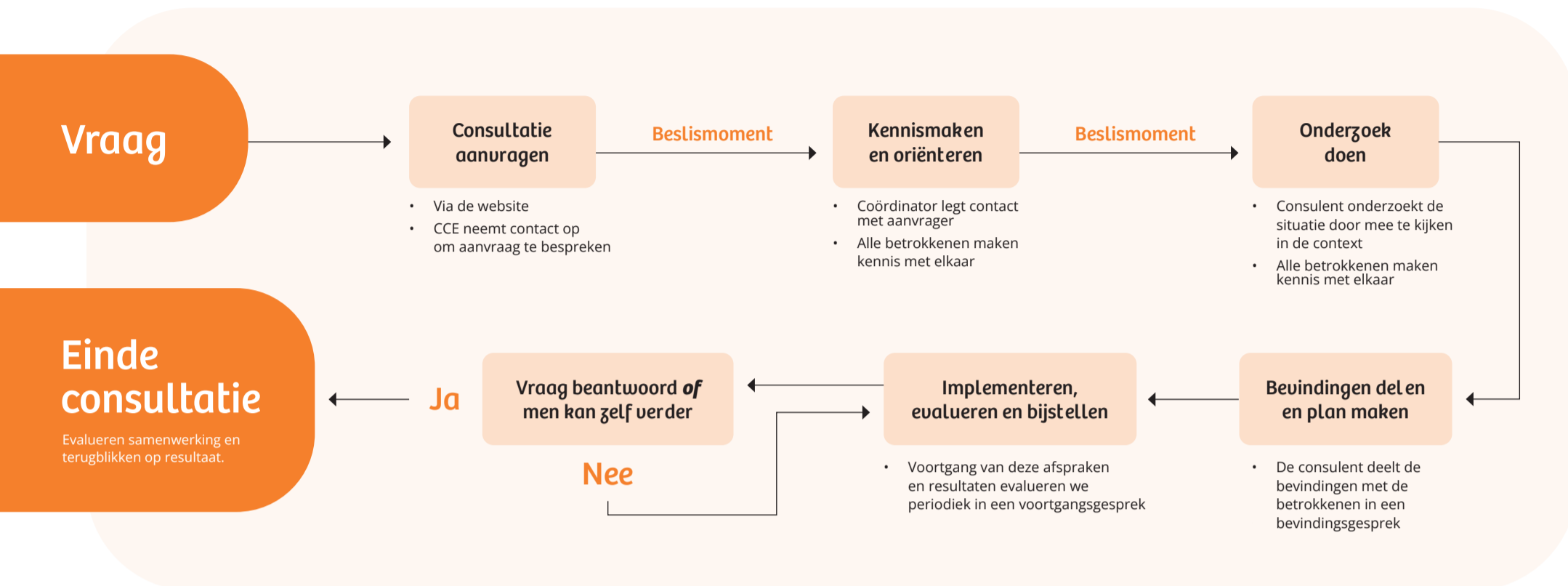


# Consultatieproces

Loopt een situatie rond probleemgedrag vast en weten jullie niet meer 'hoe nu verder'? Misschien kan een consultatie helpen. In deze folder leggen we uit wat een consultatie inhoudt, hoe het proces verloopt en wat je (niet) kunt verwachten.

Bij CCE vind je kennis en ervaring voor zorgverleners over complexe situaties en gedrag. Samen zoeken we naar creatieve oplossingen. We denken graag met je mee - zodat jij weer verder kunt.



## Consultatie

### 1. Vraag of probleem

Mensen verzorgen of begeleiden met een complexe\* zorgvraag, kan ingewikkeld zijn. Vooral als een situatie, bijvoorbeeld door probleemgedrag, vastloopt. De kwaliteit van leven van de cliënt komt onder druk te staan, zorgverleners weten niet meer wat ze kunnen doen en er is geen zicht op verbetering.

Vragen die dan spelen zijn bijvoorbeeld:

- “Hoe kunnen we goed met alle partijen samenwerken om te voorkomen dat dit kind vastloopt op school en in de zorg?”
- “Hoe bieden we goede begeleiding aan deze jongere met anorexia en onderliggende problematiek zoals autisme?”
- “Hoe krijgen we als team weer grip op de situatie met de cliënt die zichzelf verwaarloost en al het contact uit de weg gaat?”

- “Hoe verbeteren we de kwaliteit van leven van een cliënt met ernstig, aanhoudend zelfverwendend gedrag die niet kan praten?”
- “Hoe kunnen we zorg voor deze bewoner blijven bieden, terwijl zij fysiek agressief is tijdens verzorgingsmomenten en andere bewoners continu uitscheldt?”

In zulke situaties kan het helpend zijn als er iemand van buitenaf met expertise tijdelijk komt meedenken en -helpen. Bij CCE doen we dat in een consultatie. Dat is een traject waarin CCE samen met de betrokkenen op zoek gaat naar mogelijkheden om de situatie positief te veranderen. Dat doen we in de jeugdzorg, het onderwijs, de ggz, gehandicaptenzorg en verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT).

CCE is een onafhankelijke organisatie.



\* 'Complex' betekent zorgvragen op meerdere vlakken. Denk bijvoorbeeld aan een combinatie van geestelijke of fysieke aandoeningen, een zorgsituatie die moeilijk voorspelbaar is en/of een zorgsituatie die vaak verandert.



Meer over toestemming en cliëntvertegenwoordiging? Alle informatie hebben we verzameld op de website. Als de toestemming geregeld is, wordt een dossier geopend en aan de consultatie een coördinator gekoppeld. Dat is de professional vanuit CCE die het consultatieproces begeleidt. Gedurende het hele consultatieproces worden afspraken en andere informatie in het dossier opgeslagen.

### 2. Consultatie aanvragen

#### Wie en waar?

Zorgverleners, cliënten en hun naasten kunnen via de website van CCE een consultatie aanvragen. Een belangrijke voorwaarde is dat alle betrokkenen willen meewerken: de cliënt(vertegenwoordiger), familie, zorgverleners en eventuele andere professionals. In de ervaring van CCE zijn alle betrokkenen nodig om samen te bekijken waarom een situatie vastloopt en wat er nodig is om verandering te starten.

Als er geen hulp- of zorgverlener betrokken is, start CCE geen consultatie.

#### Wel of geen consultatie?

Na het indienen van de aanvraag, neemt CCE binnen twee weken contact op om de aanvraag te bespreken. De aanvrager(s) en CCE bespreken daarna of de vraag passend is voor een consultatie. Als het antwoord 'ja' is, start een consultatie. Die begint altijd met het regelen van toestemming voor het doen van een consultatie. CCE stuurt hiervoor verschillende formulieren, die getekend moeten worden. Een consultatie van CCE start alleen als de cliënt(vertegenwoordiger) daar toestemming voor geeft.

### 3. Kennismaken en oriënteren

De coördinator neemt contact op met de persoon die de aanvraag heeft gedaan en andere betrokken partijen om een oriënterend gesprek te plannen. In dat gesprek verdiepen we met elkaar de situatie en de vraag aan CCE.

Soms is een oriënterend gesprek al helpend en kunnen de partijen verder zonder verdere betrokkenheid van CCE. Dat is alleen maar fijn! De consultatie stopt dan.

Als de consultatie verdergaat, gaat de coördinator op basis van de vraag aan CCE op zoek naar één of

meerdere consulenten die samen met de betrokkenen aan de slag gaat. Consulenten zijn externe professionals die specifieke kennis inbrengen, creatief zijn en veel ervaring hebben. Zij gaan samen met de betrokkenen een plan maken om de situatie te verbeteren.

De consulent (of consulenten) en de betrokkenen maken kennis met elkaar in een startgesprek. Tijdens dat gesprek maken we afspraken over hoe de consulent(en) ingezet wordt tijdens de consultatie.



### 4. Onderzoek doen

De consulent begint met onderzoek doen. De consulent voert dat onderzoek uit door het dossier te bestuderen, mee te kijken in de context van de cliënt en gesprekken te voeren met betrokkenen.

De consulent bekijkt de situatie van alle kanten: Wat is er al geprobeerd? Zijn er dingen die we nog niet weten? En vooral willen we weten wie de cliënt is: wat is iemands verhaal?

Ook kijkt de consulent bijvoorbeeld naar de fysieke omgeving, samenwerking binnen het team en naar de dynamieken in de organisatie.

Meer weten over hoe CCE kijkt in complexe zorgsituaties? **Bekijk de animatie.**

### 5. Bevindingen delen en plan maken

De consulent deelt vervolgens de bevindingen met de betrokkenen in een bevindingengesprek. De coördinator is bij dit gesprek aanwezig. We maken dan met elkaar een plan over wat de betrokkenen rond de cliënt gaan doen om de situatie te verbeteren. De consulent(en) kan een rol spelen bij de implementatie van de afspraken.

CCE biedt zelf geen zorg, behandeling of casusregie.

### 7. Einde consultatie

Daarna sluiten we samen de consultatie af. We evalueren de samenwerking en blikken terug op de resultaten.

Na het laatste voortgangsgesprek sluit CCE het dossier en vragen we de cliënt (-vertegenwoordigers) en zorgverleners om een schriftelijke evaluatie in te vullen.

CCE doet geen diagnostiek en behandelt geen vragen rondom het vinden van een passende woon- en/of behandelplek.

### 6. Implementeren, evalueren en bijstellen

Samen bespreken we periodiek in een voortgangsgesprek hoe het gaat: wat werkt? Wat levert het plan op?

In die gesprekken maken we met elkaar ook steeds nieuwe afspraken. Zo werken betrokkenen en de consulent cyclisch aan implementeren, evalueren en bijstellen.

Het voortgangsgesprek blijft terugkomen totdat de vraag aan CCE is beantwoord, betrokkenen zelf verder kunnen of de vraag simpelweg niet meer actueel is.

## Algemene informatie

### Duur van een consultatie

Hoe lang een consultatie duurt, hangt af van de situatie en de behoeften. Soms bestaat een traject uit één gesprek, andere keren duurt een consultatie maanden of zo nodig langer.

### Kosten

Voor consultaties ontvangt CCE geld van de overheid. Een consultatie kost geen geld van de aanvrager(s) – wél vraagt een consultatie een investering in tijd en inspanning. Een consultatie werkt alleen als alle betrokkenen zich willen inzetten om het traject te laten slagen.

### Klachtenregelingen

CCE zet zich in om je zo goed mogelijk te helpen. Soms lukt het helaas niet dat alle betrokkenen tevreden zijn. Je kunt dan een klacht indienen. Meer informatie over hoe je dat doet en de klachtenregelingen, vind je op [www.cce.nl/klachtenregelingen](http://www.cce.nl/klachtenregelingen).

### Dossier: privacy en onderzoek

Bij CCE gaan we zorgvuldig met gevoelige informatie om. Daarom hebben alleen noodzakelijke personen, zoals bijvoorbeeld de coördinator, consulent (of consulenten) die betrokken is/zijn bij de consultatie en secretaresses, toegang tot consultatiedossiers. Als CCE informatie uit het dossier wil delen met betrokkenen, zoals bevindingenverslaglegging, leggen we dit altijd eerst voor aan de cliënt (vertegenwoordiger) en vragen we akkoord. CCE gebruikt anonieme gegevens uit je dossier voor onderzoek en interne kwaliteitsbevordering. Wil je meer weten over onderzoek, je dossier of bezwaar maken tegen het gebruik van data? Ga naar: [www.cce.nl/privacy-en-disclaimer](http://www.cce.nl/privacy-en-disclaimer)

### Meer informatie en contact

Wil je meer weten over een consultatie? Neem contact met ons op, we helpen je graag verder.

Stuur ons een e-mail: [consultatie@cce.nl](mailto:consultatie@cce.nl) of bel: **088-4466100**