

HANDLEIDING VOOR DE PROCESBEGELEIDER

QUICK SCAN DESTIGMATISERING



kenniscentrum
phrenos



Kennisconsortium
Destigmatisering
en sociale inclusie



Jouw team gaat de Quickscan Destigmatisering doen.
Als procesbegeleider speel je een sleutelrol in dit proces. Je doet de voorbereiding, leidt het gesprek en zet kaders voor een goede opvolging.

Kies zelf welke vorm jij aan je rol van procesbegeleider wilt geven. Geef je sturing aan het proces of participeer je in de inhoudelijke discussies, of een combinatie van beide?

Belangrijk is wel om steeds het gespreksdoel voor ogen te houden. Zodat uiteindelijk het gesprek eindigt met:

1. een door het team gedragen beeld van hoe (de)stigmatiserend jullie werken;
2. drie actiepunten voor verbetering;
3. een plan voor de borging hiervan.

AAN DE SLAG!

Het proces van invullen van de Quickscan bestaat uit vier fasen. Per fase staat een tijdsindicatie aangegeven:

1. Voorbereiding door procesbegeleider: 60 minuten
2. Invullen van de Quickscan: 10-15 minuten
3. Teambespreking van de antwoorden: 60-90 minuten
4. Opvolging en borging: naar eigen inzicht team

Als procesbegeleider bepaal je hoeveel tijd jullie precies aan ieder onderdeel willen besteden.



IN 10 STAPPEN AAN DE SLAG MET DE QUICKSCAN

1. Ga naar: <https://quickscan.kenniscentrumphrenos.nl/login/>, registreer en maak een account aan. De Quickscan werkt in principe met alle internetbrowsers, maar in het geval van een verouderde versie kunnen zich kleine haperingen voordoen. Wil je zeker zijn? Gebruik dan Google Chrome.
2. Na registratie ontvang je een mail met een inloglink en je inlognaam en wachtwoord. Log hiermee in. Je komt dan terecht op de beheerpagina. Geen mail ontvangen? Check even of de mail toevallig in je spamfolder is beland.
3. Op de beheerpagina kun je een team aanmaken door “teamnaam” in te vullen en op “voeg team toe” te klikken. Je kunt dus meerdere teams aanmaken.
4. Klik vervolgens op de naam van het team dat je hebt aangemaakt. Je komt nu op de teampagina. Deze is nog leeg.
5. Bij het kopje “email” kun je de tekst van de uitnodigingsmail aan de teamleden bekijken en aanpassen. Bijvoorbeeld door er een deadline van invullen aan toe te voegen.
6. Bij het kopje “deelnemers” kun je teamleden uitnodigen door een mailadres in te voeren.
7. De toegevoegde teamleden verschijnen in een lijst op de teampagina. Door op “versturen” te klikken, stuur je de uitnodigingsmail naar de individuele personen.
8. Je kunt de status van invullen per individueel teamlid volgen. Ook is het mogelijk de teamleden nog een keer een herinneringsmail te sturen.
9. Zodra teamleden de Quickscan hebben ingevuld, kun je de resultaten bekijken onder het kopje “Team resultaten”.
10. Als je een volgende keer wilt inloggen, ga dan naar <https://quickscan.kenniscentrumphrenos.nl/>. Klik op “Inloggen procesbegeleider” rechts boven in de hoek en vul je inlognaam en wachtwoord in.



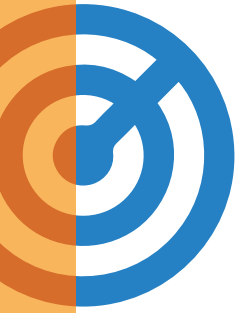
LEIDRAAD BIJ VOORBEREIDING, UITVOERING EN OPVOLGING

Om de Quickscan zo effectief mogelijk in te zetten, is een goede voorbereiding, uitvoering en opvolging belangrijk. Ter ondersteuning hiervan is een leidraad uitgewerkt.

FASE	ONDERDEEL	INHOUD/ACTIES
Voorbereiding + invullen Quickscan	Praktische voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Plan een datum, reserveer een ruimte (internetverbinding en een flip-over dienen aanwezig te zijn). • Maak een account aan op https://quickscan.kenniscentrumphrenos.nl/login/. • Nodig je teamleden uit om de Quickscan voor een bepaalde datum in te vullen. Zorg dat de datum niet te dicht op de bijeenkomst zit, zodat je nog tijd hebt om de resultaten te bekijken en het gesprek voor te bereiden. Maar zorg ook dat er niet te veel tijd tussen het invullen van de Quickscan en het teamgesprek zit, want ervaring leert dat mensen dan niet altijd meer de eigen motivatie per stelling scherp hebben. • Stuur zo nodig nog een reminder. Het is noodzakelijk dat de Quickscan door het merendeel van het team wordt ingevuld. Hierdoor wordt het gesprek zinvoller en actiever. • Zorg op de dag van de teambespreking dat je van te voren alles klaar gezet hebt om meteen te kunnen beginnen.
	Inhoudelijke voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Lees de resultaten door en bekijk wat je opvallend vindt. Dit kunnen stellingen zijn die veel verbetering of juist geen verbetering vragen. Maar ook stellingen waarop heel divers geantwoord is, bijvoorbeeld de helft is positief en de helft negatief. • Je kunt de resultaten ook filteren op groen, geel, oranje en rood (geen / weinig / enige / veel verbetering nodig). • Kies een aantal opvallende stellingen die je met het team wilt bespreken. • Bepaal de volgorde waarin je de stellingen wilt behandelen. • Maak een goede planning.



FASE	ONDERDEEL	INHOUD /ACTIES
Team- bespreking	Introductie	<ul style="list-style-type: none"> • Heet iedereen welkom. • Wees duidelijk over de aanleiding en het doel van de bijeenkomst. • Bespreek met het team wat jullie uit deze teambespreking hopen te halen. Wanneer zijn jullie tevreden? • Stel met elkaar een aantal basisregels vast om een sfeer van veiligheid en vertrouwen te creëren. Zoals 'wat hier besproken wordt, blijft binnen deze kamer'.
	In gesprek aan de hand van de resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Laat de teamresultaten op het scherm zien. • Neem de teamleden mee in de resultaten die jij het belangrijkste of meest opvallend vindt. • Vraag teamleden om te reageren op de resultaten. Je kunt hierbij vragen stellen als: <ul style="list-style-type: none"> – <i>Herkennen jullie je in de resultaten?</i> – <i>Wat vinden jullie van de resultaten?</i> – <i>Waarom denken jullie dat we zo scoren?</i> – <i>Wie heeft er een voorbeeld om dit resultaat te illustreren?</i> – <i>Wie wil iets persoonlijks zeggen over dit resultaat?</i>
	Actieplan opstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Maak – na het bespreken van de resultaten – met het team een top 3 van actiepunten die jullie op willen pakken. • Werk per actiepunt uit wat het team hiermee gaat doen in de komende periode. Dit kunnen jullie toevoegen in de vakjes 'aantekeningen' bovenin of onder iedere vraag bij de teamresultaten, zodat je alles bij elkaar hebt staan. • Maak afspraken over de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren en bijhouden van de actiepunten.
	Afsluiting	<ul style="list-style-type: none"> • Geef een samenvatting van wat besproken is. • Herhaal de actiepunten. • Spreek een datum af wanneer jullie hierover weer met elkaar in gesprek gaan. • Download de PDF met resultaten en actiepunten en verstuur deze aan het team.



FASE	ONDERDEEL	INHOUD /ACTIES
Opvolging	Actieplan opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Neem de actiepunten op in het jaarplan van jullie team of afdeling. • Evalueer regelmatig met het team of afspraken worden nagekomen en of deze nog altijd aansluiten bij de praktijk. • Plan na maximaal 6 maanden nog een bijeenkomst, waarin gekeken wordt of actiepunten nagekomen zijn en, wat het effect hiervan is geweest en of er veranderingen gemaakt moeten worden in de plannen.
	Borging	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseer iedere 3 tot 6 maanden een opvolgingsbijeenkomst, zodat het thema blijvend aandacht krijgt. • Doe na 6–12 maanden de Quickscan nogmaals en kijk of er verandering is opgetreden. Gebruik de PDF met resultaten en actiepunten om resultaten te vergelijken. • Maak een of enkele teamleden verantwoordelijk voor het thema destigmatisering.



VERDERE TIPS BIJ GEBRUIK

- Stigmatisering is en blijft een gevoelig onderwerp. Houd hier als procesbegeleider rekening mee en besteed er aandacht aan. Daarnaast kunnen heftige reacties ook een goed begin zijn voor het gesprek: wat maakt dat iemand deze reactie zo heftig voelt?
- Het kan helpen om het teamgesprek samen met iemand uit je team voor te bereiden. Dat kan de kwaliteit van het groepsgesprek verhogen.
- Heb niet alleen aandacht voor wat nog veel verbetering nodig heeft, maar ook voor wat goed gaat. Mogelijk kunnen jullie die good practices gebruiken voor de gebieden waar nog enige of veel verbetering nodig is.
- Als je denkt dat het team onvoldoende kennis heeft over het onderwerp stigma om een goede discussie te voeren, dan zou je voorafgaand aan de Quickscan eerst een bijeenkomst kunnen houden met de teamleden om hen te informeren over (de)stigmatisering (in de ggz). Hiervoor kun je gebruik maken van (informatie op de website van) Samen Sterk zonder Stigma.
- Wat als het groepsgesprek moeizaam verloopt? Er kunnen verschillende oorzaken zijn waarom een gesprek moeizaam verloopt; misschien heeft men een drukke dag gehad en moet er geschakeld worden om nu over dit onderwerp in gesprek te gaan. Het kan ook zijn dat men het onderwerp lastig vindt. Wie weet spelen er andere gevoeligheden in het team. Wat je in zo'n geval kunt doen, is letterlijk benoemen dat het gesprek niet vlot loopt en vragen wat er aan de hand is. Vraag hoe men het vindt dit onderwerp te bespreken. Soms is het goed voor het gesprek om juist ook de zwijgzame teamleden naar hun mening te vragen. Tot slot helpt het ook om een energizer te doen om te zorgen dat iedereen met nieuwe energie kan deelnemen aan het teamgesprek.

Op [deze pagina](#) vind je een hele lijst met ideeën voor energizers.

COLOFON

Tweede druk, december 2021

Kenniscentrum Phrenos heeft in opdracht van en samen met Samen Sterk zonder Stigma de Quickscan Destigmatisering ontwikkeld. Verder zijn RIBW Brabant, GGZ Rivierduinen en HVO Querido betrokken geweest bij de ontwikkeling. De Quickscan is ontwikkeld op basis van input en deelname van (ervaringsdeskundige) hulpverleners.