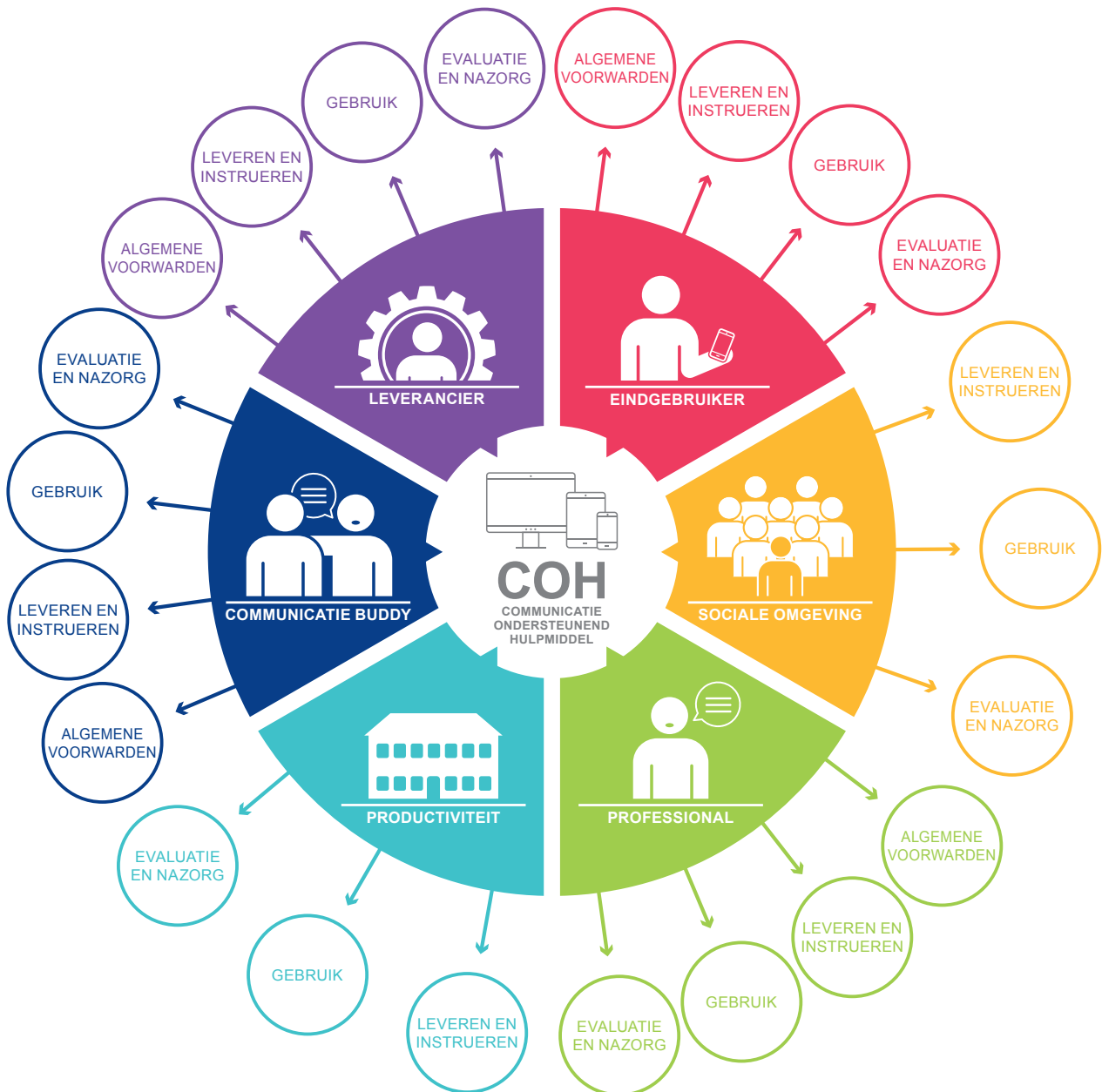


INFOGRAFIEK- COMMUNICATIE ONDERSTEUNEND HULPMIDDEL (COH)

Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – ALGEMENE VOORWAARDEN

- heeft een logopedist in dienst of onderhoudt goede contacten
- heeft adviseurs met expert kennis COH in dienst
- is toegankelijk (bijv. bereikbaarheid, contact met eindgebruikers)



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

- checkt COH op volledigheid (hard- en software)
Tool: Checklist
- maakt COH gebruiksklaar (accu opgeladen, basisvulling inhoud)
- datum van levering vastleggen in overleg met alle betrokkenen
- zorgt voor gebruiker-gerelateerde inhoud en eerste succeservaring

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- past technische en functionele instructie aan aan complexiteit hulpvraag, persoonlijke factoren eindgebruiker & betekenisvolle andere (gedoseerd, gefaseerd, herhaald)
Tools: - instructie levels
- aanbevelingen zorgverzekeraars
- laat eindgebruiker & betekenisvolle andere succeservaring met COH opdoen
- stelt toegankelijk instructie materiaal ter beschikking voor alle betrokkenen
Tools: - verschillende versies gebruikershandleidingen (beknopte versie / snelstartgids / instructiekaart, filmpjes, foto's, etc.)
- instructie levels
- deelt een visitekaart met contactgegevens, bereikbaarheid helpdesk en webadres online CoP uit

NAZORG INSTRUCTIE

- gaat na of de instructie is begrepen en of er behoefte is aan extra instructie
- is beschikbaar voor vragen / ondersteuning via afgesproken kanalen
- gaat na of er behoefte is aan training (doel, soort, duur, aantal eenheden), samen met professional



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- organiseert eventuele training volgens de geïnterviewde behoeften in overleg met professional

GEBRUIK ZELF

- stelt een toegankelijke helpdesk ter beschikking
 - beantwoordt vragen van eindgebruikers en overige betrokkenen
- Tools:** forum & FAQ op online Community of Practice



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- zorgt voor evaluatie op vaste tijden (gestandaardiseerd proces)
Tool: tijdspad evaluatie (evaluatieplan)

EVALUATIE

- evalueert tevens n.a.v. signalen van betrokkenen (bijv. non-use, veranderingen etc.)
- evalueert het proces van zijn dienstverlening
Tool: onderdeel van het gestandaardiseerde evaluatie instrument (deel 2 van de D-QUEST)
- evalueert het COH zelf (technische aspecten, functionaliteiten, gebruikerstevredenheid, effectiviteit) samen met professional
Tools: het gestandaardiseerde evaluatie instrument

NAZORG

- zorgt voor een regelmatige check / controle van het COH
- zorgt voor onderhoud en reparatie
- zorgt voor vervanging COH tijdens onderhoud en reparatie



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – ALGEMENE VOORWAARDEN

- staat open voor COH
Tool: voorlichtingsmateriaal eindgebruiker



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

- heeft inzicht in communicatiebehoeften en sociaal netwerk
- kiest communicatie buddy en nodigt hem / haar uit
- communicatie buddy denkt na over eerste succeservaring en bereidt deze samen met professional voor
Tools: - uitnodiging communicatie buddy
- webinar communicatie buddy
- bereidt ruimte voor instructie voor
- bereidt het instructiegesprek voor (Wat wil je weten?)
Tool: checklist voorbereiding instructiemoment COH
- bekijkt instructiefilmpjes
Tools: instructiefilmpjes / aangepast / verschillend instructiemateriaal

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- is aanwezig tijdens instructie
- schept tijd, ruimte en aandacht voor instructiemoment
Tool: checklist voorbereiding instructiemoment COH
- werkt mee aan eerste succeservaring
- zorgt ervoor dat COH een kans gegeven wordt, niet alles zal meteen goed verlopen
Tool: meegroeischema (mijlpalen en transitie momenten)

NAZORG INSTRUCTIE

- checkt of COH voldoet
- bespreekt huiswerkopdrachten
Tool: huiswerkopdrachten COH



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- verwerft inzicht in toepassingsmogelijkheden COH (met wie, waar, wanneer, met welk doel)
 - is zich bewust van belang COH en van de rol van de sociale omgeving voor bereiken succes
- Tools:** - checklist logistieke ondersteuning
- tool voor het verzamelen van gesignaleerde problemen

GEBRUIK ZELF

- communicatie buddy vult continu de inhoud COH aan op basis van behoeften en actualiteit
 - indien van toepassing ook met door school aangeleverd leer- / lesmateriaal
- Tool:** communicatiemiddel (schrift o.i.d.) voor het bijhouden van belangrijke inhoud die door verschillende betrokkenen aangeleverd kan worden
- neemt zijn / haar rol in (bevorderen van) succesvol gebruik COH
- Tools:** - overzicht taken en verantwoordelijkheden COH
- vaste dag in de week om COH te vullen
- avondbijeenkomsten voor familie en sociale omgeving
- online Community of Practice



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- houdt gebruikservaringen bij
- geeft aan wanneer COH geslaagd is (Wat zijn voor gebruiker belangrijke uitkomstmaten?)
Tool: tijdspad evaluatie (evaluatieplan)

EVALUATIE

- signaleert transitie momenten
Tool: meegroeischema (mijlpalen en transitie momenten)
- maakt ervaringen kenbaar
Tool: onderdeel van het gestandaardiseerde evaluatie instrument (deel 2 van de D-QUEST)
- beoordeelt het COH zelf (technische aspecten, functionaliteiten, tevredenheid, effectiviteit) en de bijbehorende dienstverlening
Tool: het gestandaardiseerde evaluatie instrument

NAZORG

- signaleert problemen en veranderingen in het gebruik
- signaleert nieuwe communicatie behoeften



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

- is zich bewust van communicatie en COH (awareness)

Tools: - campagne op TV
- PR materiaal (bierviltjes etc.)
- voorlichtingsfilmpjes

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- ontvangt instructiekaart over COH en een overzicht van belangrijke contactgegevens

Tool: instructiekaart COH



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- wordt zich bewust van het belang van dit COH voor deze persoon en de rol van de sociale omgeving voor bereiken van succeservaringen
- doorloopt checklist logistieke ondersteuning en euvele gesignaleerde problemen

Tools: - checklist logistieke ondersteuning
- tool voor het verzamelen van gesignaleerde problemen

GEBRUIK ZELF

- heeft een cruciale rol in de communicatie en neemt deze op zich (tijd nemen, communiceren met de eindgebruiker zelf, etc.)
- neemt zijn / haar rol in (bevorderen van) succesvol gebruik COH (tijd nemen etc.)

Tool: levert mogelijk nieuwe inhoud COH aan voor communicatie buddy via schrift of vergelijkbaar tool



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- houdt gebruikservaringen bij
- geeft aan wanneer COH geslaagd is (Wat zijn voor gebruiker belangrijke uitkomstmaten?)

Tool: tijdspad evaluatie (evaluatieplan)

NAZORG

- signaleert problemen en veranderingen in het gebruik
- signaleert nieuwe communicatie behoeften



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – ALGEMENE VOORWAARDEN

- moet deskundig zijn op het gebied van COH
Tool: scholing professionals (post-HBO cursus in samenwerking van Fons en Zuyd)
- is een gids doorheen het gehele verstrekingsproces, heeft overzicht en een coördinerende rol
- identificeert alle betrokkenen en coördineert hun deelname
Tools: - overzicht taken en verantwoordelijkheden
- invulformulier taken en verantwoordelijkheden (op basis van dit overzicht)
- ondersteunt de eindgebruiker & betekenisvolle andere



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

- heeft inzicht in communicatiebehoeften eindgebruiker & betekenisvolle andere
Tools: - ICF model
- sociale netwerkanalyse
- bepaalt het doel van OC / COH op basis van voorafgaand assessment (behoeften en wensen eindgebruiker)
- levert eindgebruikers-gerelateerd content aan leverancier
Tools: - roadmap "Praten kan ik niet, maar communiceren wil ik wel"
- gestandaardiseerd evaluatie instrument (nulmeting)
- geeft bij de leverancier aan wie aanwezig dient te zijn bij de levering COH (eindgebruiker & betekenisvolle andere(n), communicatie buddy etc.)
- begeleidt eindgebruiker & betekenisvolle andere(n) bij voorbereiding instructie en creëert juiste verwachtingen

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- is aanwezig tijdens instructie
- vangt verbale en non-verbale signalen van de aanwezigen op en maakt ze bespreekbaar
- werkt mee aan eerste succeservaring
- zorgt ervoor dat COH een kans gegeven wordt, niet alles zal meteen goed verlopen
Tool: meegroeischema (mijlpalen en transitie momenten)

NAZORG INSTRUCTIE

- gaat na of de instructie is begrepen en of er behoefte is aan extra instructie
- is beschikbaar voor vragen / ondersteuning via afgesproken kanalen
- gaat na of er behoefte is aan training (doel, soort, duur, aantal eenheden), samen met leverancier



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- organiseert eventuele training volgens de geïnventariseerde behoeften in overleg met professional

GEBRUIK ZELF

- voert eventuele training COH en / of interventie uit om de vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn om de communicatieve competenties te vergroten
- ondersteunt de communicatie buddy in het aanvullen van de inhoud (onderwerpen en structuur)



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- zorgt voor evaluatie op vaste tijden (gestandaardiseerd proces)
Tool: tijdspad evaluatie (evaluatieplan)

EVALUATIE

- signaleert transitie momenten
- evalueert tevens n.a.v. signalen van betrokkenen (bijv. non-use, veranderingen etc.)
Tool: meegroeischema (mijlpalen en transitie momenten)
- evalueert het proces van zijn dienstverlening
Tool: onderdeel van het gestandaardiseerde evaluatie instrument (deel 2 van de D-QUEST)
- evalueert het COH zelf (technische aspecten, functionaliteiten, gebruikerstevredenheid, effectiviteit) samen met professional
Tool: het gestandaardiseerde evaluatie instrument

NAZORG

- signaleert problemen en veranderingen in het gebruik
- stelt alternatieve manier van OC ter beschikking



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

- is zich bewust van communicatie en COH (awareness)

Tools: - campagne op TV
- PR materiaal (bierviltjes etc.)
- voorlichtingsfilmpjes

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- ontvangt instructiekaart over COH en een overzicht van belangrijke contactgegevens

Tool: instructiekaart COH



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- wordt zich bewust van het belang van dit COH voor deze persoon en de rol van de sociale omgeving voor bereiken van succeservaringen
 - inzicht in toepassingsmogelijkheden (met wie, waar, wanneer, met welk doel)
 - doorloopt checklist logistieke ondersteuning en eventuele gesignaleerde problemen
 - toepassen implementatieplan
- Tools:** - checklist logistieke ondersteuning
- tool voor het verzamelen van gesignaleerde problemen
- implementatieplan [afstudeerproject studenten Fontys]

GEBRUIK ZELF

- faciliteert gebruik COH in dagelijkse activiteiten en in verschillende context
 - heeft een cruciale rol in communicatie en gebruik COH en neemt zijn / haar rol in (bevorderen van) succesvol gebruik COH (tijd nemen etc.)
- Tool:** levert mogelijk nieuwe inhoud COH aan voor communicatie buddy via schrift of vergelijkbaar tool



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- houdt gebruikservaringen bij
 - geeft aan wanneer COH geslaagd is (Wat zijn voor gebruiker belangrijk uitkomstmaten?)
- Tool:** tijdspad evaluatie (evaluatieplan)

EVALUATIE

- signaleert transitie momenten
- Tool:** gestandaardiseerd evaluatie-instrument

NAZORG

- signaleert problemen en veranderingen in het gebruik
- signaleert nieuwe communicatie behoeften



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

COMMUNICATIE BUDDY – ALGEMENE VOORWAARDEN

- verdiept zich in de persoon die het Communicatie Ondersteunend Hulpmiddel (COH) gebruikt / gaat gebruiken
- Is bereid nauw samen te werken met betrokken personen. Dit zijn de gebruiker van het COH zelf en zijn verwanten, maar het kan ook de logopediste, de leverancier van het COH, een andere communicatiebuddy of bijvoorbeeld begeleiding van een woonvorm of dagbesteding zijn.
- heeft affiniteit voor technologie / technologische hulpmiddelen zoals een COH
- is handig met computers of is bereid te leren op dit gebied



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

COMMUNICATIE BUDDY – LEVEREN EN INSTRUEREN

INSTRUCTIE ZELF; AFLEVEREN INSTALLATIE INSTRUCTIE

- heeft kennis van het COH of krijgt hier uitleg over of volgt scholing hiervoor



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

COMMUNICATIE BUDDY – GEBRUIK

VOORBEREIDING

- verdiept zich in de communicatiemogelijkheden van de persoon die het COH gebruikt

GEBRUIK ZELF

- oefent met de gebruiker hoe hij / zij het COH moet bedienen
- houdt de inhoud van het COH up to date (bijvoorbeeld afbeeldingen toevoegen, verwijderen, inspreken)
- doet de gebruiker voor hoe hij / zij het COH kan gebruiken in verschillende situaties en stimuleert hem/haar dit zelfstandig toe te passen
- betreft de omgeving in de communicatie met de gebruiker



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

COMMUNICATIE BUDDY – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

- houdt bij wat wel / niet goed gaat, signaleert vooruitgang en problemen

EVALUATIE

- is aanwezig tijdens de evaluatie en deelt zijn / haar ervaringen i.v.m. met het COH

NAZORG

- weet bij wie hij / zij terecht kan om hulp te vragen indien er iets niet goed gaat met het COH en lost problemen, die zich voordoen op dit gebied, op

