

Thuisondersteuning

Waarom Thuisondersteuning

Voordat het product Thuisondersteuning werd geïntroduceerd werden de producten Huishoudelijke Hulp 1 en 2 geïndiceerd. Met de introductie van Thuisondersteuning zorgde de gemeente voor continuering van de ondersteuning in het huishouden als maatwerkvoorziening binnen de Wmo. Er kan echter meer maatwerk worden geleverd, passend bij wat de klant nodig heeft. In plaats van te kijken hoeveel uur iemand nodig heeft, wordt gekeken naar welke ondersteuning iemand nodig heeft. Dit wordt vastgelegd in een activiteitenlijst.

Bij Thuisondersteuning wordt ook aandacht besteed aan de zogenaamde ‘plustaken’. Er wordt meer van de zorgaanbieder verwacht dan alleen de schoonmaakwerkzaamheden. Het gaat dan om ondersteuning bij taken die normaliter binnen het huishouden georganiseerd en uitgevoerd worden. Voorbeelden hiervan zijn het coachen van de leden van het gezin bij het huishouden, opstellen van boodschappenbriefjes, post en ondersteuning bij financiële huishouding. Het leggen van verbindingen met ondersteunende organisaties, zoals Met-welzijn, kunnen ook geschaard worden onder de plustaken.

Een ander aspect van Thuisondersteuning is de administratieve lastenverlichting voor zowel de gemeenten als de aanbieders. De zorgaanbieder hoeft alleen nog door te geven aan hoeveel mensen er ondersteuning is gegeven. In het verleden moesten uren worden bijgehouden. Voor de gemeente geldt dat bij de factuurcontrole alleen het aantal klanten gecontroleerd hoeft te worden in plaats van het checken of het aantal declareerde uren past binnen de geïndiceerde zorg.

Waar staan wij nu met Thuisondersteuning

Het product Thuisondersteuning is inmiddels twee jaar ingezet. In onze gemeente zijn 6 zorgaanbieders gecontracteerd die ongeveer 650 klanten bedienen. De organisatie Lekkerleven heeft in opdracht van de gemeente Heerhugowaard en Langedijk het onderzoek naar klanttevredenheid eind 2018 afgerond. In het afgelopen jaar zijn ongeveer 950 inwoners van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk benaderd met als doel de kwaliteit van de geboden Thuisondersteuning te beoordelen. Dit is deels subjectief gedaan door de inwoners zelf d.m.v. een telefonische klanttevredenheidsonderzoek en deels aan de hand van een schouw aan huis met een onafhankelijk oordeel d.m.v. toetsing op vaste punten.

De conclusie kan getrokken worden dat de inwoners over het algemeen tevreden zijn over de geboden ondersteuning door de zorgaanbieders. De hulp krijgt een dikke voldoende van de inwoner, namelijk een 8. De zorgaanbieders worden door de inwoners gemiddeld gewaardeerd van minimaal een 7,5 tot maximaal een 8. Ook inwoners die een vergelijking kunnen maken met de doorgevoerde verandering (resultaten i.p.v. uren) zijn over het algemeen tevreden met de huidige situatie.

Aandachtspunten die naar voren komen uit het onderzoek zijn de afwezigheid/kennis van het bestaan van de ondersteuningsplannen en de vervanging bij ziekte. Ook het in uren gericht denken komt nog af en toe naar voren en te weinig zichtbaar zijn de gevraagde plustaken.

In het kader van een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) is er onderzoek gedaan door Berenschot naar een reëel tarief voor Thuisondersteuning. Deze AMvB is wettelijk verplicht voor Heerhugowaard vanaf 1 januari 2019, vanwege het gebruik maken van de verlengingsoptie uit de afgesloten overeenkomsten.

Voor 2019 is daar een tarief van € 253,62 per klant per periode uit voort gekomen. Deze tarieven zijn in individuele gesprekken met alle aanbieders besproken en de overeenkomsten zijn voor een jaar verlengd tot 1 januari 2020.

Mogelijke invloed vanuit jurisprudentie

De Centrale Raad van Beroep heeft een uitspraak gedaan op 8 oktober 2018 (ECLI:CRVB.2018.3241) die van belang is voor de vraag of we nog op de huidige manier resultaatgericht kunnen blijven werken. De conclusie die gesteld kan worden naar aanleiding van deze uitspraak is dat naast het benoemen van de activiteiten, frequenties en in welke ruimten, ook een hoeveel tijd dient te worden benoemd.

Vanuit de VNG wordt geadviseerd lopende bezwaar/beroepsprocedures te herstellen op basis van het CIZ-protocol, dus een tijdseenheid te vermelden. Gemeente Heerhugowaard heeft één beroepsprocedure lopen bij de CRvB. Daarnaast wordt vanuit de VNG geadviseerd geen overhaaste stappen te ondernemen. De VNG verwacht medio maart van dit jaar met een advies te komen omtrent de toekomst van resultaatgericht indiceren bij huishouden.

Doorontwikkeling Thuisondersteuning

Het doel van Thuisondersteuning is een schoon en leefbaar huis waarbij zo nodig extra taken worden gedaan die onder ieder huishouden vallen om daarmee te borgen dat inwoners langer thuis kunnen blijven wonen, en zo duurdere zorg kan worden voorkomen of uitgesteld.

Om meer grip te krijgen hoe er op dit moment wordt gepresteerd is het noodzakelijk om over managementgegevens te beschikken. In samenspraak met gemeente Langedijk hebben wij een format ontwikkeld op basis van de huidige overeenkomsten in overeenstemming met de zorgaanbieders. De bedoeling hiervan is om met actuele gegevens constructieve (kwartaal) managementgesprekken te kunnen voeren.

De ondersteuningsplannen zijn in samenhang met de activiteitenlijst een belangrijk instrument om zicht te krijgen op wat er bij de klant werkelijk gebeurt en nodig is. De ondersteuningsplannen geven de klanten inzicht in wat er moet gebeuren en behoren daardoor ook thuis bij de klant aanwezig te zijn. In een plenaire bijeenkomst komend voorjaar en in individuele sessies met de aanbieders zal hiervoor een werkwijze ontwikkeld moeten worden die voor alle partijen werkbaar is. Uit onderzoek van LekkerLeven is gebleken dat een goed ondersteuningsplan met heldere afspraken bijdraagt aan de klanttevredenheid.

Tijdens de afgelopen managementgesprekken is extra aandacht gevraagd voor het benoemen en het verder ontwikkelen van de plustaken. Hierdoor krijgen we inzichtelijk waar nog extra inzet van gemeente en aanbieders gevraagd wordt. In gezamenlijkheid wordt dit opgepakt, zodat wij het product verder kunnen ontwikkelen en hiermee toekomstbestendig maken. Wij willen hiermee voorkomen dat de klant binnen Thuisondersteuning doorstroomt naar duurdere zorg.