

Werken aan een kwaliteitskader om
de kwaliteit van ondersteuning:
te meten
te toetsen
te borgen

Fysieke overlegtafel 13 april 2017

'Denktank'

- Cliëntvertegenwoordiging (Wmo-Raad Eersel)
- Zorgaanbieders (ZuidZorg en Buro Maks)
- Gemeente (Veldhoven)
- Inkooporganisatie Bizob

Waar 'zit' kwaliteit bij Zorg in Natura?

- Proces gemeente <> aanbieder
- Proces cliënt <> aanbieder
- Proces cliënt <> gemeente

Opmerking: PGB-proces is buiten beschouwing gelaten

Proces aanbieder (1)

Voorwaarden voor deelname aan
overeenkomst:

- Bestaand:
 - Inschrijving KvK
 - Gedragsverklaring aanbesteden
 - Verklaring Belastingdienst

Proces aanbieder (2)

Tijdens looptijd van de overeenkomst:

- Bestaand:
 - Monitoren Kritische Prestatie Indicatoren:
 - Klachten
 - Zorgweigering
 - Eisen/voorwaarden in het contract
 - Betaling volgens Cao
 - Trajectvoorstel
 - Doorlooptijden vanaf opdracht tot en met facturatie

Proces aanbieder (3)

Welke aspecten kunnen bij **inschrijving** en **tijdens looptijd** van de overeenkomst verder nog bij aanbieder uitgevraagd worden?

- Welke aspecten missen we?
- Welke aspecten moeten prioriteit krijgen?

Proces cliënt (1)

- Inzicht in cliëntervaring (beleving)
 - Keukentafelgesprek met gemeente
 - Dienstverlening door zorgaanbieder
- Inzicht in behaalde resultaten (zorginhoudelijk)
 - Tijdens looptijd van de indicatie
 - Na afloop van de indicatie

Proces cliënt (2)

- Inzicht in cliëntervaring (beleving)
 - Op niveau van de Wmo-doelgroep
 - Bestaand: Wettelijk cliëntervaringsonderzoek (CEO)
- Inzicht in behaalde resultaten (zorginhoudelijk)
 - Individueel/op cliëntniveau
 - Bestaand: Monitoring op cliëntniveau

Proces cliënt (3)

10 verplichte vragen jaarlijks CEO

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Antwoordcategorieën:

(helemaal) mee eens <> (helemaal) mee oneens

Proces cliënt (4)

10 Verplichte vragen jaarlijks CEO

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Antwoordcategorieën:

(helemaal) mee eens <> (helemaal) mee oneens

Proces cliënt (5)

Voordelen / nadelen CEO

Voordelen:

- Jaarlijks
- Resultaten onderling te vergelijken met andere gemeenten
- ...

Nadelen:

- Resultaten zijn niet te herleiden naar aanbieders en naar de Wmo-consulenten
- Er kan veel tijd zitten tussen keukentafelgesprek en/of ontvangen ondersteuning versus het moment van het CEO
- Meten we met deze vragen wat we willen weten?
- ...

Proces cliënt (6)

‘Protocol monitoring maatwerkvoorziening begeleiding 18+’

Op cliëntniveau ontvangt de gemeente minimaal 1x per jaar een schriftelijk evaluatieverslag waarin ingegaan wordt op:

- wel/niet behaalde resultaten
- evt. bijzonderheden
- advies voor de toekomst van de cliënt

Proces cliënt (7)

Monitoren zorginhoudelijke resultaten (op cliëntniveau):

In de praktijk kan gewerkt worden met:

- Vaste Wmo-consulent: aanspreekpunt voor cliënt/wettelijke vertegenwoordiger en voor aanbieder
- Maatwerk m.b.t. duur indicatie
- Overdrachtsformulier naast beschikking: Omschrijving van de doelen waaraan gewerkt moet worden. Te gebruiken voor
 - opstellen trajectvoorstel
 - opstellen evaluatieverslag
- Schriftelijk evaluatieverslag (min. 1x per jaar)

Proces cliënt (8)

Wat hebben we nodig om de **beleving** en de **zorginhoudelijke resultaten** te kunnen meten bij cliënten?

- Wat willen we behouden?
- Wat willen we uitbouwen?
- Wat hebben we aanvullend nodig?

Hoe verder?