



‘De stem aan de klant’ in inkoopbeleid 2012 van Zorgkantoor Friesland

Zelfregie van de klant centraal

Zorgkantoor Friesland is steeds op zoek naar mogelijkheden om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Om dit te bereiken, wordt jaarlijks een onderwerp afgesproken, waaraan extra aandacht zal worden besteed. Dit jaar staat ‘zelfregie’ centraal. Uiteraard verzinnen we zo’n onderwerp niet zomaar. Hiervoor hebben we uitgebreid gesproken met cliëntenraadsleden, Zorgbelang Fryslân, LOC en LSR. De cliëntenraden en Zorgkantoor Friesland vinden dat zelfregie een positieve bijdrage kan leveren aan het zorgproces. Zeker als er sprake is van één of meerdere chronische aandoeningen.

Zelfregie

Zelfregie is typisch een woord van deze tijd. Maar wat houdt het in. Zorgkantoor Friesland verstaat onder zelfregie: ‘het vermogen van iemand om zelf zijn leven (met eventuele hulpverlening of ondersteuning) te sturen.’ U neemt en krijgt als klant zelf verantwoordelijkheid over de inrichting van uw eigen leven.

De cliëntenraden hebben meegedacht over wat zelfregie inhoudt en welke verbeterpunten er bij de zorgaanbieder mogelijk zijn. Vaak is het lastig om de balans te vinden tussen wat de aandoening van u vraagt en hoe u uw leven wilt leiden. Zorgkantoor Friesland heeft in haar inkoopbeleid opgenomen dat in samenspraak met cliëntenraden en zorgaanbieders in 2012 minimaal twee bijeenkomsten voor de eerst verantwoordelijke begeleiders, verplegers en verzorgers worden georganiseerd. Centraal staat de vraag wat zelfregie is en hoe deze verbeterd kan worden.

De verbeterpunten die door cliëntenraden zijn aangeleverd, komen tijdens de bijeenkomsten aan bod. Enkele verbeterpunten zijn:

- De kwaliteit van het zorgdossier is vaak onvoldoende. Hierin moet in ieder geval de intake, rol van netwerk (familie/vrijwilligers en hulpverleners van de klant), tweezijdige ondertekening en de herkenbaarheid van de eerstverantwoordelijke begeleider/verplegers/verzorgers.
- Betrekken van eigen netwerk (familie/vrijwilligers/hulpverleners) bij de zorg.
- Communicatie/informatie om te kunnen kiezen.
- Cultuuromslag van personeel naar coachende houding. U moet in staat zijn uw eigen leven in te richten. *Zelf als het kan. Met hulp wanneer dit nodig is.*

Klantgerichtheid

De zorgvraag van de klant is de basis waarop de AWBZ-zorg ingekocht wordt. Het zorgaanbod moet de zelfstandigheid van de klant bevorderen. Als klant wordt u door middel van de cliëntenraden betrokken bij de zorginkoop. Zo hebt u inspraak in de uiteindelijke inkoopvoorwaarden op het gebied van de kwaliteit. De gesprekken met cliëntenraden en de uitkomsten van onderzoeken naar de ervaringen van de klant spelen hierbij een belangrijke rol. Zorgkantoor Friesland volgt de landelijke ontwikkelingen op het gebied van de klantwaarderingen per sector. En neemt als dat nodig is, ook zelf het initiatief voor een klantervaringsonderzoek.

Verbeterpunten

Zorgkantoor Friesland vindt het belangrijk dat er gestreefd wordt naar verbetering. De kwaliteitsonderzoeken moeten daarom leiden tot minimaal twee verbeterpunten die samen met de cliëntenraad zijn opgesteld. De resultaten en/of voortgang van een verbetertraject om de kwaliteit op een hoger niveau te brengen, worden door Zorgkantoor Friesland bekeken. Zorgaanbieders moeten hun plan van aanpak voor verbetertrajecten afstemmen met de cliëntenraden. De cliëntenraad geeft aan welke verbeterpunten prioriteit hebben. Bovendien beoordelen ze of de resultaten in het belang én in samenspraak met de klant (afvaardiging) zijn.

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren worden zorgaanbieders die investeren in (semi) wetenschappelijk onderzoek om behandel- of begeleidingsstrategieën te ontwikkelen en in te voeren, beloond.

Zorgleefplan

In het zorgleefplan moeten heldere afspraken staan over de zorg. Ook de mogelijkheden van zelfregie moeten hierin opgenomen worden. Uit de gesprekken met de cliëntenraden kwam naar voren dat het mogelijk moet zijn om per klant aan te geven welke wensen er zijn ten opzichte van dagindeling. Dit geldt ook voor het tijdstip waarop de zorg wordt verleend. Dit plan moet altijd inzichtelijk zijn voor de klant/klantvertegenwoordiger. Ook (het in stand houden van) het eigen netwerk van de klant moet onderdeel worden van het zorgleefplan. Het zorgleefplan moet regelmatig bijgesteld worden aan de hand van een evaluatie. Het plan moet vervolgens ondertekend worden door de klant/klantvertegenwoordiger en een vertegenwoordiger van de zorgaanbieder.

De (zorg)organisatie

Om voor u klaar te staan, moeten zorgaanbieders de interne organisatie goed op orde hebben. Belangrijk onderdeel hierbij is het personeelsbeleid. Zorgaanbieders die kunnen aantonen dat ze aankomende professionals een plek in de organisatie bieden (leerlingen/stagiaires) worden hiervoor beloond. Dit draagt namelijk bij aan de ontwikkeling van de beroepsgroep en de kwaliteit van zorg.

Zorg moet beschikbaar zijn voor iedereen. Dat klinkt gemakkelijker gezegd dan gedaan. Iedere klant heeft zijn eigen wensen. Daarnaast vindt het zorgkantoor dat u zorg in uw eigen omgeving moet kunnen krijgen. Zorgaanbieders moeten daarom niet alleen in de rendabele maar ook onrendabele gebieden zorg bieden. Dunbevolkte gebieden, zoals het Friese platteland, vragen een extra inspanning. Hier zijn nu eenmaal minder klanten, die bovendien verderaf wonen. Wanneer een zorgaanbieder meer zorg in niet-rendabele gebieden levert, wordt hij hiervoor beloond. Dit zorgt voor verspreide levering van zorg in Friesland. Hierdoor krijgen klanten op het platteland ook de gepaste zorg zo dicht mogelijk bij huis.

Zorgkantoor Friesland hecht groot belang aan de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de zorgaanbieders. Wanneer zorgaanbieders 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar zijn voor de klant met een (hulp)vraag, worden ze hiervoor beloond.

Samen zorg organiseren

De zorg heeft te maken met vele wetten en wordt uit vele potjes betaald (AWBZ, Zorgverzekeringswet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en Wet op de jeugdzorg). Door een toename van het aantal ouderen, chronisch zieken en mensen met meerdere aandoeningen, wordt de zorg steeds complexer. Dit geldt ook voor de betaling. Vaak raken problemen meerdere van deze wetten en moet de zorg vanuit verschillende potjes betaald worden. In de praktijk leidt dit vaak tot knelpunten. Omdat je niet zomaar geld uit de verschillende potjes kunt halen, wordt hier ook wel gesproken over 'schotten'. Het zijn bijna letterlijk schotten tussen de verschillende financieringsstromen.

Ketenzorg

Om dit te doorbreken wil Zorgkantoor Friesland de samenwerking tussen verschillende instanties en zorgaanbieders stimuleren om over de 'schotten' heen ketenzorg te bieden. Het zorgkantoor vindt het belangrijk dat u als klant zo weinig mogelijk last heeft van de verschillen in wetten.

Zorgaanbieders die in 2012 deelnemen aan een project op lokaal/wijkniveau - waarbij samengewerkt wordt in ketenverband met instellingen of instanties – worden beloond.

Aan deze projecten wordt een aantal voorwaarden gesteld. De zorgaanbieders in het projectplan aangeven hoe de doelstellingen er toe bijdragen dat de integrale ketenzorg wordt versterkt om de zorg, zelfregie en zelfredzaamheid van de klant te bevorderen.

Doelgroepen

Zorgkantoor Friesland belooft zorgaanbieders die zorgen voor een goede afstemming en samenwerking met verschillende zorgverleners die met de klant te maken hebben. Ook hier wordt aandacht gevraagd voor de zelfregie, informatievoorziening en mantelzorgers. Extra aandacht zal besteed worden aan de volgende doelgroepen:

Verzorging, Verpleging, Thuiszorg	Geestelijke gezondheidszorg	Gehandicaptenzorg
Dementie	Jeugdzorg	Jeugdzorg
Palliatieve zorg	Dementie	Dementie
CVA (beroerte)	Licht Verstandelijk Gehandicapten (LVG)	Licht Verstandelijk Gehandicapten (LVG)
Ouderenzorg	Autisme	Autisme
	Dubbel Diagnose	Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)
	Ouderenzorg	Ouderenzorg

Een goede afstemming tussen de zorgverleners kan er voor zorgen dat de zorg beter wordt afgestemd en efficiënter wordt geboden.

Innovatie/e-health/e-care

Nieuwe initiatieven kunnen bijdragen aan een verbetering van de zorg. Zorgkantoor Friesland wil zorgaanbieders die met nieuwe ideeën in de zorgtechnologie aan de slag gaan belonen. Uitgangspunt is, zoals gezegd, om de zelfregie van de klant te versterken. Ook dit kan er toe leiden dat klanten zo lang mogelijk dicht bij huis zorg ontvangen en de klant een veilig gevoel krijgt.

Op herhaling

De onderwerpen Medicatieveiligheid & participatie en sociale redzaamheid zijn thema's die eerder door cliëntenraden zijn aangegeven en ook al in de voorgaande jaren centraal stonden in onze inkoop. Zorgkantoor Friesland vindt het belangrijk dat de bereikte resultaten in de gaten worden gehouden. Als een onderwerp niet meer in de schijnwerpers van het zorgkantoor staat, wil dit niet zeggen dat er geen aandacht meer voor is. Het zorgkantoor verwacht dat zorgaanbieders nog steeds werken aan verbeteringen en de cliëntenraden hierbij blijven betrekken. Zorgaanbieders die op beide thema's voortgang hebben geboekt en resultaten hebben behaald, worden beloond.