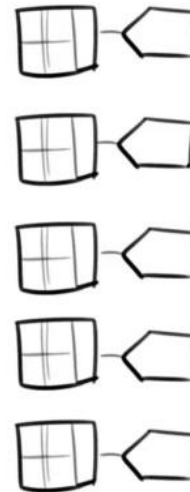


Deskundigheidsbevordering ondersteuningsarrangementen

Het werkproces voor de aanbieders



Welkom!



Check in



Doel vandaag

- Het werkproces is van A tot Z duidelijk
- De formulieren in het werkproces zijn duidelijk
- De mate waarin wij afhankelijk zijn van anderen is duidelijk
- De behoefte aan eventuele extra benodigdheden zijn geïnventariseerd

Samenwerkingsafspraken



Samenwerkingsafspraken

- De scope is ondersteuningsarrangementen en wijzigingen die uit de nieuwe werkwijze voortvloeien
- De nieuwe werkwijze staat vast en staat niet ter discussie
- Gezamenlijk zoeken wij naar de best mogelijke invulling van de werkwijze
- Wij zoomen aanvullend in op een aantal gewijzigde stappen
- Er is een parkeerbord voor thema's die wij niet hier en nu kunnen bespreken (ook nog een module 3)

Agenda



Agenda

1. Voor wie doen wij dit?
2. Voorstellen klanten
3. Het werkproces, stap voor stap, expliciet aandacht voor:
 - Uitwerken POP deel II met de klant
 - Casusregie
 - Evaluatie van de ondersteuning

Focus (1)



Wijzigingen werkproces aanbieders

Inhoudelijk

- Verantwoordelijk voor de inzet van HH, IB en DB en de integraliteit hiertussen
- Eén aanspreekpunt voor de klant
- Geen indicatie voor uren en dagdelen maar voor een arrangement
- Zelf concretiseren van ondersteuningsbehoefte en doelen van de klant, in samenspraak met de klant naar resultaten en concrete inzet

Praktisch

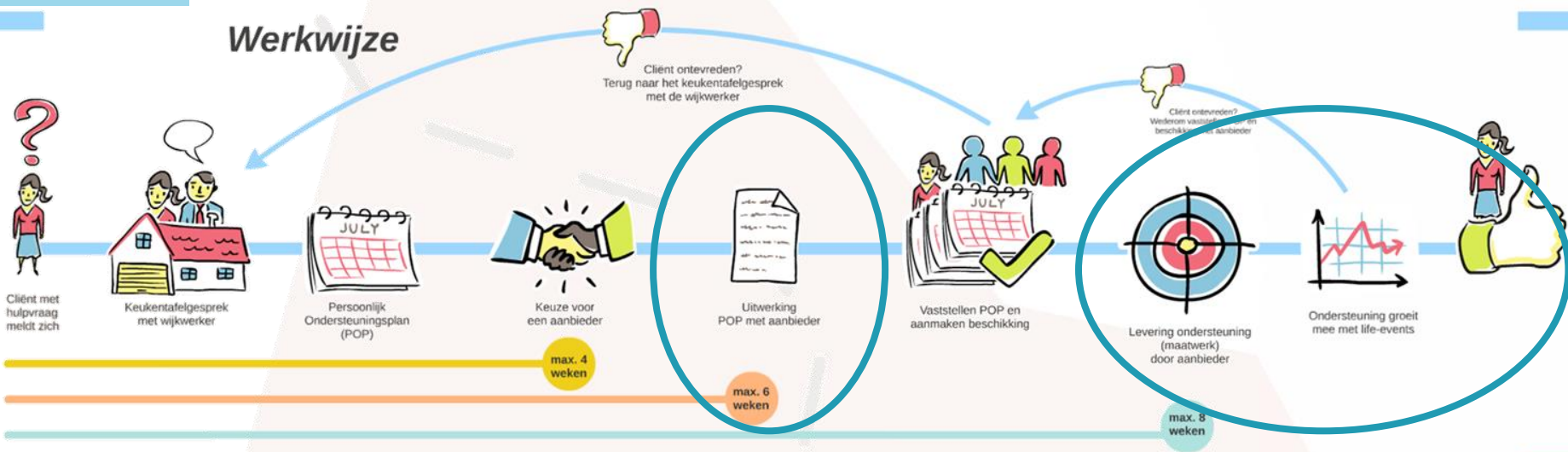
- Geen declaratie van uren, maar declaratie van een vast bedrag per CAK-periode
- Werken in WiZ-portal
- Gebruik van een POP-formulier en een evaluatieformulier

Focus (2)

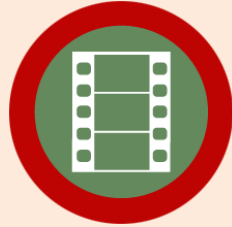


Het werkproces

Werkwijze



Film



Klanten

Licht verstandelijke beperking

Bipolaire stoornis

Wat wijzigt er concreet?

Voor de Almeerse inwoner



Inhoudelijk

- POP wordt nader uitgewerkt door een professional met specifieke expertise
- Integrale ondersteuning beweegt mee met actuele ondersteuningsbehoefte
- Eén aanspreekpunt voor de HH, IB en DB
- De eigen bijdrage is per profiel en pakket een vast bedrag per 4 weken (gebaseerd op de laagst mogelijke inzet binnen het profiel en pakket)



Praktisch

- Inzage in WiZ-portal

Even voorstellen



De klanten

Mw. Verbeek



Mw. Thao



Processtappen



Het werkproces

Werkwijze



Processtappen - Het keukentafelgesprek en POP-formulier deel I



Quiz (5 vragen)

 **Mentimeter**

Processtappen - Het keukentafelgesprek (1)



Het keukentafelgesprek (1)

1. De klant meldt zich bij het wijkteam of doet een melding via een ander kanaal
2. Screening wijkteam: **is er een keukentafelgesprek nodig?**
3. Indien ja: keukentafelgesprek met wijkwerker, klant en eventueel klantondersteuner voor inventarisatie aard en ernst van de ondersteuningsvraag
4. In het keukentafelgesprek licht de wijkwerker bij een vermoeden van inzet van maatwerkvoorzieningen de systematiek en inhoud van de arrangementen toe

Processtappen - Het keukentafelgesprek (2)



Het keukentafelgesprek (2)

6. Op basis van het keukentafelgesprek stelt de wijkwerker een plan van aanpak op. Dit **plan van aanpak** bevat:
 - *Zelfredzaamheidsmatrix*
 - *Notities per leefgebied*
 - *Doelen per leefgebied*

Processtappen - De indicatiestelling (1)



De indicatiestelling

1. PA bekijkt informatie in WiZ
 - *Zelfredzaamheidsmatrix*
 - *Doelen per leefgebied*
 - *Eventueel notities per leefgebied*
2. Indien nodig vraagt PA medisch advies op bij SCIOPENG
3. Indien mogelijk, bekijkt PA het ingevulde plan van aanpak van de klant
4. PA vult WIZ in: POP - deel 1

Toelichting - Het POP-formulier deel I (1)



Het formulier deel I (1)

1. NAW-gegevens klant	Meldingsdatum, dossiernummer en beschrijving aanmeldingsvraag
2. Domeinen zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)	Per (relevant) domein worden de notities weergegeven. In de notities wordt de ondersteuningsvraag bij het betreffende domein beschreven
3. Conclusies en aanbevelingen	<i>Bepalen of klant, netwerk, algemene- en voorliggende voorziening aan een maatwerkvoorziening vooraf kunnen gaan</i>
	• Beschrijving van eigen kracht en inzet netwerk: kan het netwerk voldoende ondersteuning bieden?
	• Beschrijving van wettelijk voorliggende voorzieningen
	• Beschrijving van algemene voorzieningen: kan de ondersteuningsbehoefte door een algemene voorziening worden afgevangen?

Toelichting - Het POP-formulier deel I (1)



Het formulier deel I (2)

4. Arrangementbepaling en acties	<ul style="list-style-type: none">• Beschrijving inzet maatwerkvoorziening
	<ul style="list-style-type: none">• Arrangementbepaling<ul style="list-style-type: none">• Beargumenteer hoe tot de profielbepaling wordt gekomen (waar mogelijk gerelateerd aan de algemene beschrijving in de profielen)<ul style="list-style-type: none">○ Klant heeft last van...○ Klant kan niet...○ Klant is gediagnosticeerd ja/nee• Bepaal op basis van het toekomstperspectief en de kenmerken van de klant het pakket binnen het profiel (waar mogelijk gerelateerd aan de algemene kenmerken in de pakketten)
	<ul style="list-style-type: none">• Begin- en einddatum
	<ul style="list-style-type: none">• Argumentatie: welke doelen moeten behaald worden door middel van maatwerk?
5. Eigen bijdrage	
6. Ondertekening voor akkoord of gezien	<ul style="list-style-type: none">• Datum
	<ul style="list-style-type: none">• Naam
	<ul style="list-style-type: none">• Handtekening

Toelichting - Het POP-formulier deel I (3)



Uitgangspunten (proces)

1. Er is geen sprake van stapeling van arrangementen
2. Bij twijfel is collegiale consultatie mogelijk
3. Bij twijfel is consultatie van het expertteam mogelijk
4. Bij twijfel is het mogelijk om ter consultatie contact op te nemen met de gecontracteerde aanbieders binnen dit arrangement

Toelichting - Het POP-formulier deel I (4)



Uitgangspunten (inhoud)

1. De grondslag van de problematiek is bepalend in de arrangementkeuze
 - a) Aanwezige diagnostiek moet uiteraard gebruikt worden in de afweging
 - b) Er hoeft geen diagnostiek voorhanden te zijn om een arrangement te kiezen
2. Wanneer de grondslag niet duidelijk is:
 - Kan de levensloop van de klant inzicht geven in welk arrangement het beste past
 - Is de ondersteuningsvraag van de klant leidend in de arrangementkeuze en daarmee in de toeleiding naar een gecontracteerde aanbieder

Processtappen - Toeleiding naar aanbieder



Toeleiding naar aanbieder

1. De PA neemt telefonisch contact op met de klant waarna de klant een aanbieder kiest. Op de website staat een overzicht van de gecontracteerde partijen. Als de klant geen keuze kan maken, verwijst de PA de klant door naar onafhankelijke klantondersteuning van MEE. PA verwerkt keuze in het POP.
2. PA verstuurt het **POP deel I** naar de klant
3. Klant ondertekent het POP waarin het arrangement en de gekozen aanbieder benoemd staat. De klant geeft daarmee schriftelijk akkoord voor het delen van het POP met de aanbieder (eventueel toestemming per veld)
4. PA informeert de gekozen aanbieder via WiZ (WiZ-training)

Voor aanmelden van de hulpvraag tot het doorverwijzen naar een aanbieder in WiZ heeft de PA 4 weken de tijd

Pauze



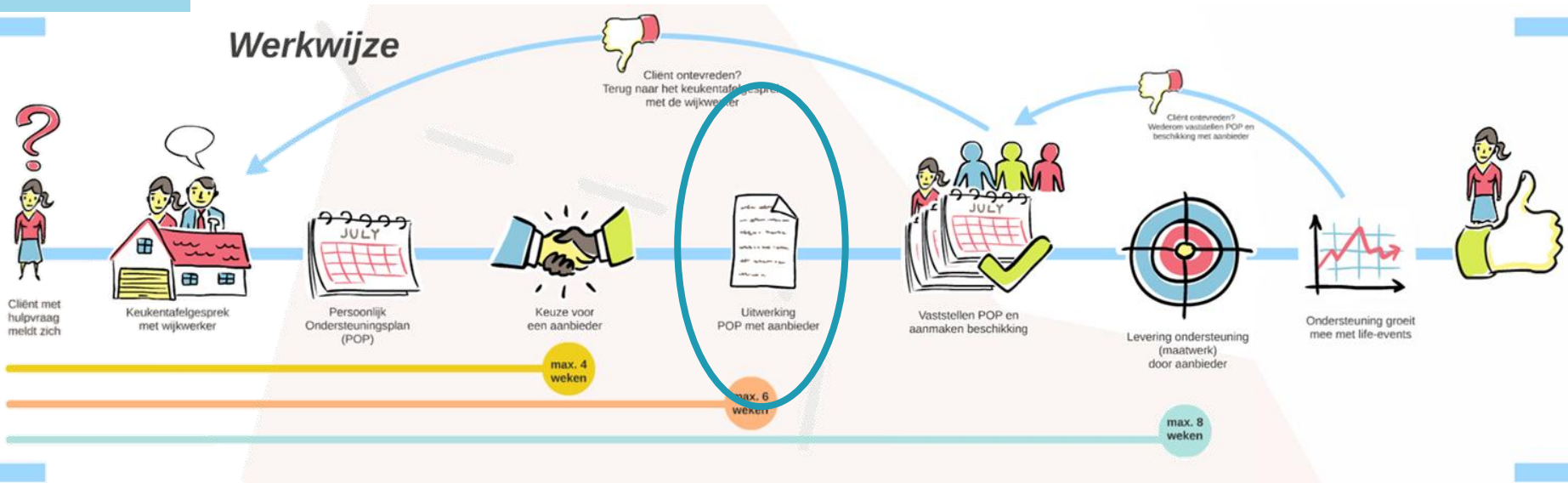
Koffie

Processtappen



Het werkproces

Werkwijze



Processtappen - Uitwerken POP deel II



Quiz (3 vragen)

 **Mentimeter**

Processtappen - Eerste gesprek met klant



Vaststellen ondersteuning

1. Aanbieder ontvangt bericht nieuwe klant via WiZ-portal
2. Aanbieder maakt afspraak met klant
3. Aanbieder en klant vertalen doelen uit het aangeleverde **POP - deel 1** naar resultaten en concrete inzet in een **POP - deel 2**
4. Klant ondertekent het **volledige POP** voor akkoord/voor gezien

Oefening 1 - Eerste gesprek met klant



Het eerste gesprek met de klant

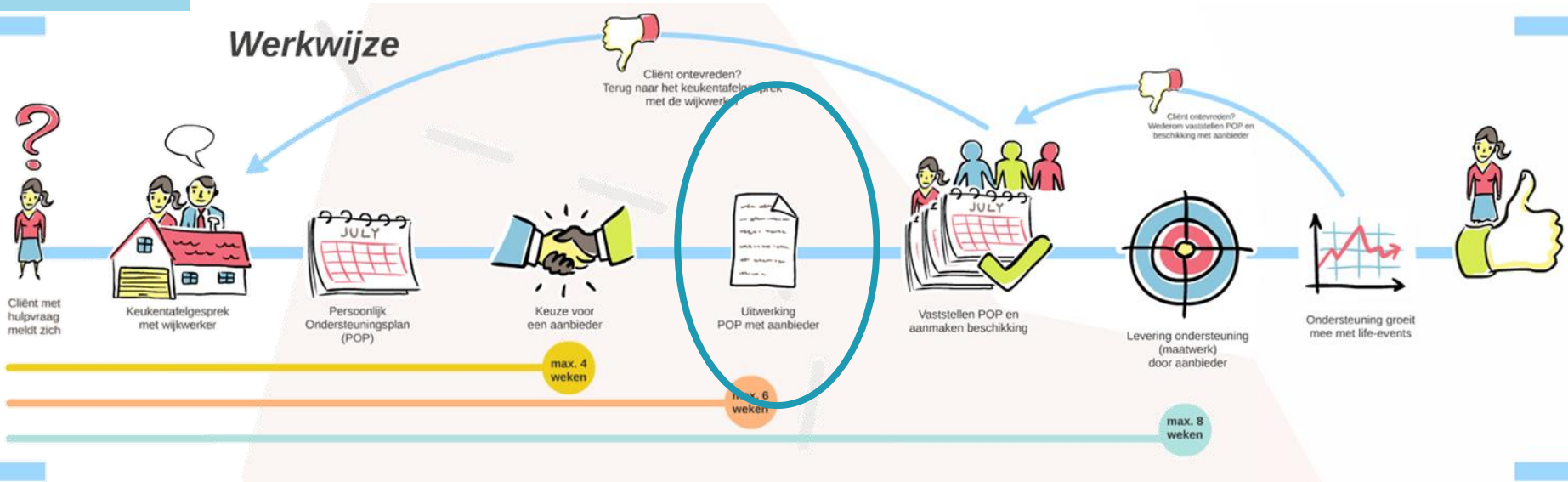
1. Bekijk het ingevulde POP - deel 1 in het werkboek
2. Eén duo uit de subgroep voert een gesprek van 10 minuten met de klant. In het gesprek wordt in ieder geval 1 doel naar resultaten en concrete zorginzet vertaald
3. Nabespreking met de subgroep:
 - Zijn er concrete afspraken gemaakt waar zowel de klant als de aanbieder zich in kan vinden?
 - Geef elkaar feedback
4. Plenair leerpunten delen
 - Wat neem je mee?

Processtappen



Het werkproces

Werkwijze



Toelichting – Invullen POP deel II (1)



Het formulier deel II (1)

7. Resultaten	Bepaal resultaat aan de hand van de geformuleerde doelen <ul style="list-style-type: none">• ...• ...
8. Ondersteuning en motivatie	Formuleer SMART hoe deze resultaten worden bereikt: <ul style="list-style-type: none">• Welke resultaten kan de klant zelf halen?• Welke resultaten worden afgevangen door algemene voorzieningen (met naam van de voorziening?)• Welke resultaten moeten worden behaald door middel van maatwerk?• Welke ondersteuningsvorm zet je in en in welke intensiteit?<ul style="list-style-type: none">• Wat is de verwachte gemiddelde inzet per ondersteuningsvorm?• Wat zijn de te verwachten wijzigingen binnen het arrangement?

Tijd in uren per jaar	Woonkamer	Slaapkamer	Keuken	Badkamer en toilet	Hal	Indirecte tijd bij klant	Totaal
Afnemen							
Stofzuigen en dweilen							

Toelichting – Invullen POP deel II (2)



Het formulier deel II (2)

Tijd in uren per jaar	Woonkamer	Slaapkamer	Keuken	Badkamer en toilet	Hal	Indirecte tijd bij klant	Totaal
Ramen en gordijnen							
Bad verschonen							
Keuken schoonmaken							
Sanitair schoonmaken							
Opruimen							
Indirecte tijd bij de klant							
Totaal							
9. Ondertekening							

Toelichting - Invullen POP - deel II



Uitgangspunten POP – deel II

1. De te bieden ondersteuning valt binnen het vastgestelde arrangement
2. De te verwachten resultaten komen overeen met de gestelde doelen door de klant en de gemeente
3. De eventuele inzet van algemene voorzieningen is beargumenteerd en worden concreet benoemd
4. Als HH geboden wordt, is het normenkader als onderliggende objectieve argumentatie helder en compleet ingevuld
5. De beschrijving van de doelen en resultaten van dagbesteding en begeleiding en de bijbehorende intensiteit is helder
6. De klant is akkoord

Oefening 2 - Invullen POP deel II



Invullen van het POP

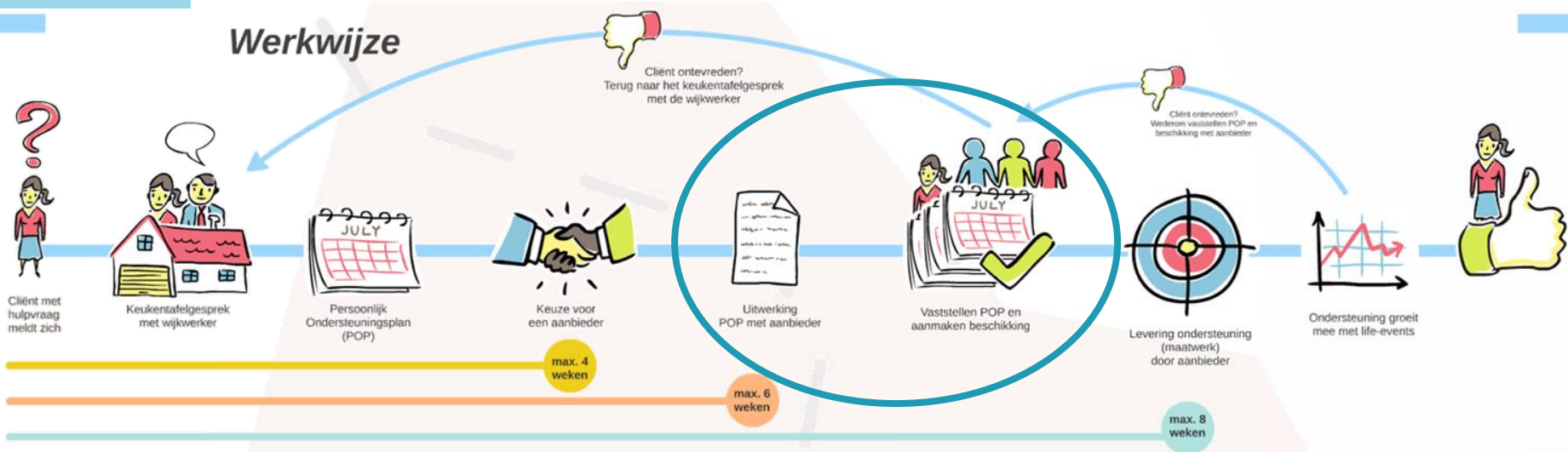
1. Vul in duo's, op basis van het POP - deel I in het werkboek én en het gevoerde gesprek, het POP – deel II in
 - Bespreek de ingevulde POP-formulieren in de subgroepen, let daarbij op overeenkomsten en verschillen
2. Welke onderdelen waren lastig? Waarom?
3. Bespreek plenair:
 - Lukt het invullen op basis van de aangeleverde informatie?
 - Wat heb je nog meer nodig om het POP – deel II goed in te vullen?

Processtappen



Het werkproces

Werkwijze



Processtappen - Afronden POP deel II



Ondertekening POP - deel II

1. De klant ondertekent het **POP - deel II** voor akkoord/voor gezien
2. De aanbieder stelt het POP in WiZ aan het wijkteam beschikbaar

Hier heeft de aanbieder 2 weken de tijd voor

- PA bewaakt de termijnen en neemt telefonisch contact op bij (dreigende) overschrijding

Processtappen - Vaststellen POP



Vaststellen POP

1. PA toetst het opgeleverde POP aan de hand van:
 - De vastgestelde ondersteuningsbehoefte en doelen van de klant
 - Kaders van het arrangement
2. Bij akkoord stelt PA beschikking op. In het POP als onderdeel van de beschikking staat in deel II:
 - Verwachte gemiddelde inzet om resultaten te behalen
 - Te verwachten wijzigingen binnen het arrangement
3. Collega van PA controleert beschikking
 - Voldoet POP deel II aan de uitgangspunten? → Definitief maken
 - Indien niet akkoord? → Beargumenteer in WIZ waarom (in notities)

Processtappen - Aanmaken beschikking



Aanmaken beschikking

1. Indien het POP moet worden aangepast wordt het POP teruggestuurd aan de aanbieder. De aanbieder gaat op dat moment opnieuw in gesprek met de klant
2. Na ontvangen van het akkoord van de klant op het gehele POP-formulier maakt de PA de beschikking aan in MO-platform

Voor vaststellen POP van de aanbieder tot het indienen beschikking in WiZ heeft de PA 2 weken de tijd

Pauze



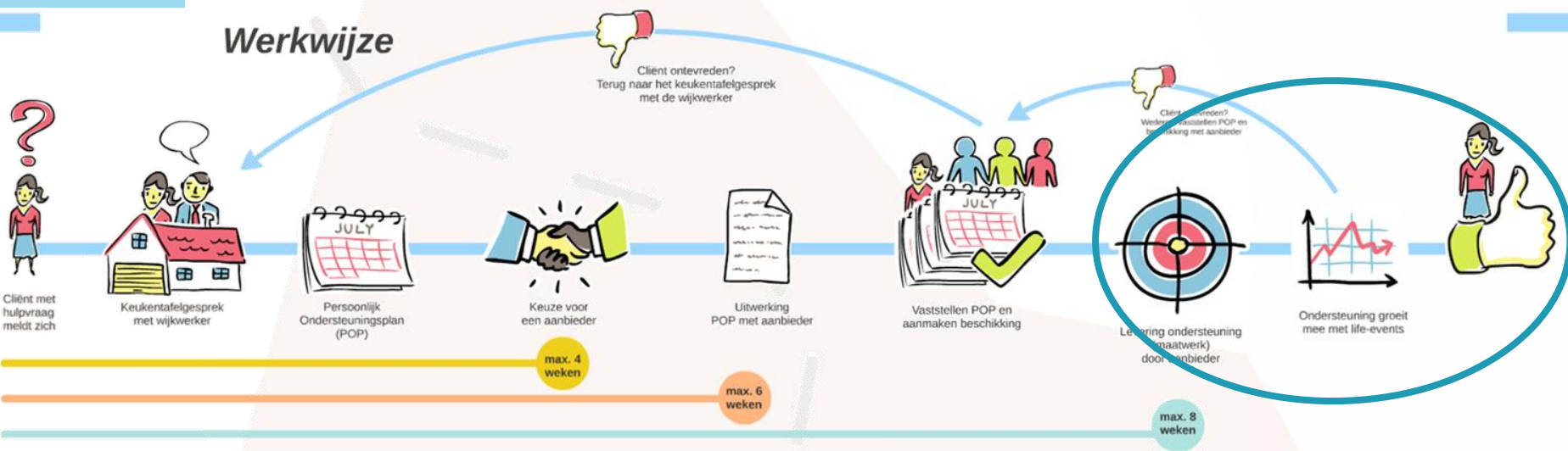
Koffie

Processtappen



Het werkproces

Werkwijze



Processtappen - Leveren ondersteuning



Quiz (3 vragen)

 **Mentimeter**

Processtappen - Leveren ondersteuning



Leveren ondersteuning

1. De aanbieder start binnen 5 werkdagen na ontvangen van het zorgtoewijzingsbericht met het verlenen van de ondersteuning
2. Bij **fluctuatie** in ondersteuningsbehoefte bijvoorbeeld door *life events* of veranderende omstandigheden past aanbieder in overleg met de klant de ondersteuning aan
3. De aanbieder voert casusregie
4. De PA neemt na **3 maanden** contact op met de klant om te toetsen of de toegewezen ondersteuning tijdig en binnen de kaders van het arrangement is gestart en naar tevredenheid van de klant wordt geleverd

Toelichting - Casusregie



Casusregie

- Bij **fluctuatie** in de ondersteuningsbehoefte bijvoorbeeld door *life events* of veranderende omstandigheden past de aanbieder in overleg met de klant de ondersteuning aan
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de klant één vast aanspreekpunt heeft voor de regie rondom de ondersteuning, het bespreken van (veranderende) behoeftes rondom de ondersteuning en de voortgang van de ondersteuning

Processtappen - Evaluatie (1)



Evaluatie van ondersteuning

1. Indien de ondersteuning stopt of de indicatie afloopt, voert de aanbieder uiterlijk 8 weken voor het einde een evaluatie samen met de klant uit. De evaluatie bestaat uit:
 - Evaluatierapportage volgens het evaluatieformat
 - Vervolgadvies volgens format, wat kan resulteren in:
 - Geen verdere ondersteuning
 - Ongewijzigde verlenging
 - Herindicatie nodig (lichter of zwaarder pakket)

Processtappen - Evaluatie (2)



Evaluatie van ondersteuning

De PA onderneemt op basis van de evaluatie één van de volgende acties:

1. Toetst of de doelen behaald zijn conform POP
2. Het afgeven van een vervolgindicatie conform de evaluatie en als opvolging op de melding van de klant
3. Het melden van bijzonderheden bij de contract- en leveranciersmanager (bijvoorbeeld bij structureel advies voor verhogen door aanbieder)

Toelichting - Evaluatie van ondersteuning (1)



Het formulier (1)

	klant: Periode: Ingezet arrangement: Ingezette maatwerkvoorziening: Aanbieder:	
1.	1^e resultaat	omschrijving
2.	resultaat behaald?	ja/nee, waarom wel/niet, en hoe?
3.	2^e resultaat	omschrijving
4.	resultaat behaald?	ja/nee, waarom wel/niet, en hoe?

Toelichting - Evaluatie van ondersteuning (2)



Het formulier (2)

5.	Vervolgadvies met toelichting	<input type="checkbox"/> Geen verdere ondersteuning <input type="checkbox"/> Ongewijzigde verlenging <input type="checkbox"/> Herindicatie nodig (lichter of zwaarder pakket) Toelichting:
6.	Ondertekening	

Oefening 3 - Evaluatie van ondersteuning



Invullen evaluatieformulier

1. Een duo uit de subgroep voert een gesprek met de klant ter evaluatie van de geleverde ondersteuning ten behoeve van één resultaat
2. Vul individueel het evaluatieformulier in op basis van dit gesprek
3. Bespreek in duo's:
 - Wat hebben jullie opgeschreven?
 - Welke informatie mis je nog?
3. Bespreek bevindingen in subgroep
4. Deel plenair algemene leerpunten
 - Algemene leerpunten
 - Mis je nog informatie / tools om een goed evaluatie uit te voeren?

Processtappen - Evaluatie van ondersteuning



Opsturen evaluatieformulier

1. Aanbieder verstuurt evaluatieformulier in WiZ
2. In het geval van een herindicatie doet de aanbieder hier een melding voor

Interactieve afsluiting



Evalueren (3 vragen)

 **Mentimeter**