

‘Ondersteuningsplannen’

Thematisch onderzoek

in opdracht van gemeenten

Appingedam, Delfzijl, Loppersum en Het Hogeland



Toezicht Wmo, november 2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Onderzoekopzet en uitvoering.....	4
3. Uitvoering van het onderzoek.....	4
4. Resultaten.....	6
4.1 Interview met zorgaanbieder over het ondersteuningsplan.....	6
4.2 Interview met cliënten over het ondersteuningsplan.....	8
4.3 Interview met Wmo consulenten.....	9
4.4 Dossieronderzoek.....	11
5. Conclusie.....	11
6. Aanbevelingen.....	13
Bijlage 1: Vragenlijst Wmo consulenten.....	14
Bijlage 2: Vragenlijst interview zorgaanbieders en cliënten.....	21
Bijlage 3: Vragenlijst dossieronderzoek.....	23
Bronnen	23

Inleiding

Toezicht op de kwaliteit van zorg wordt op verschillende manieren uitgevoerd. Naast onderzoek bij individuele aanbieders is in 2019 gestart met thematisch onderzoek naar ondersteuningsplannen. Het ondersteuningsplan beschrijft welke diensten de zorgaanbieder aan de client verleent.

Uit de ondersteuningsplannen blijkt welke zorginzet nodig is, aan welke doelen wordt gewerkt en wat de voortgang is. Het vermoeden was dat er in de uitvoering nogal verschillend om wordt gegaan met de ondersteuningsplannen en dat er grote verschillen bestaan in de plannen op zich. Tevens bestaat het vermoeden dat er binnen gemeenten verschillen zijn welke plek het ondersteuningsplan in neemt in het proces van indicatiestellen.

Vanwege de belangrijke rol die het ondersteuningsplan speelt in het indicatieproces en het verloop van de ondersteuning is, door gemeenten en toezichthouders, gekozen om dit onderzoek uit te voeren.

Leeswijzer

Dit onderzoek is als volgt opgebouwd: In het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet beschreven; In het tweede hoofdstuk staat de uitvoering van het onderzoek beschreven; In het derde hoofdstuk staan de resultaten beschreven; In het vierde hoofdstuk staan de conclusies beschreven en tot slot staan in het vijfde hoofdstuk de aanbevelingen beschreven.

2. Onderzoeksopzet en uitvoering

Vraagstelling onderzoek

Hoe ziet het proces van de ondersteuningsvraag van de cliënt eruit, hoe wordt de vraag opgepakt door gemeenten (keukentafelgesprek, beschikking, ondersteuningsplan) ,hoe gaan de gecontracteerde zorgaanbieders om met de ondersteuningsplannen (betrekken cliënt, evaluaties, bijstellen, etc.) en welke eisen stellen gemeenten aan de ondersteuningsplannen bij aanvang en zijn deze eisen duidelijk en bekend bij cliënten en aanbieders.

Doelstelling onderzoek

- Welke eisen worden er aan het ondersteuningsplan gesteld en hoe verhoudt zich dit tot de contractuele eisen.
- Inzichtelijk maken wat de werkwijze van gemeenten en aanbieders zijn ten aanzien van de ondersteuningsplannen.
- Is het proces duidelijk voor de cliënten en wat zijn hun ervaringen met de gemeente rondom de indicatiestelling.

3. Uitvoering van het onderzoek

Het stappenplan zoals hieronder staat beschreven is gevolgd. Het oorspronkelijke stappenplan is gewijzigd omdat er vanwege de gemeentelijke herindeling weinig tijd beschikbaar was voor medewerking aan het onderzoek. Dit heeft ervoor gezorgd dat er later is gestart met het onderzoek. Er is gewerkt met digitale vragenlijsten, persoonlijke interviews aan de hand van een vragenlijst en open vragen.

Stap 1: het in kaart brengen van de regelgeving rondom ondersteuningsplannen

De te toetsen voorwaarden die we hebben gebruikt in het onderzoek zijn gebaseerd op het vastgestelde toetsingskader ZIN en, wettelijke en contractuele eisen (Het Ommelander Samenwerkingsmodel, hierna te noemen OSM en de verordeningen van de gemeenten.

Stap 2: interview zorgaanbieders

We zijn gestart met interviews bij 12 van de 25 zorgaanbieders. In de selectie van aanbieders hebben we gekozen voor aanbieders met het grootste aantal cliënten uit de gemeenten Appingedam, Delfzijl, Loppersum en Het Hogeland.

De ondersteuningsplannen zijn op 24 punten getoetst. Daarnaast is de zorgaanbieder gevraagd naar hun ervaringen in het contact met de gemeente rondom het afgeven van indicaties.

Stap 3: interview cliënten en begeleiders

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat er vanuit de gemeente cliënten werden aangedragen. Aangezien we het onderzoek bij de aanbieders zijn gestart, hebben de aanbieders zelf cliënten aangedragen die mee wilden werken aan het onderzoek. De cliënten zijn persoonlijk geïnterviewd.

Er zijn 36 cliënten geïnterviewd en ca 15 begeleiders. Aan cliënten zijn 15 vragen gesteld over het ondersteuningsplan. Ook zijn de cliënten en begeleiders gevraagd naar hun ervaringen in het contact met de gemeente rondom de indicatiestelling.

Stap 4: vragenlijst Wmo consulenten

Oorspronkelijk was het de bedoeling de Wmo consulenten in een persoonlijk gesprek te interviewen, maar vanwege de maatregelen rondom Covid-19 is dit omgezet naar een digitale vragenlijst. In de periode van april tot en met juli 2020 zijn de vragenlijst verstuurd en retour ontvangen.

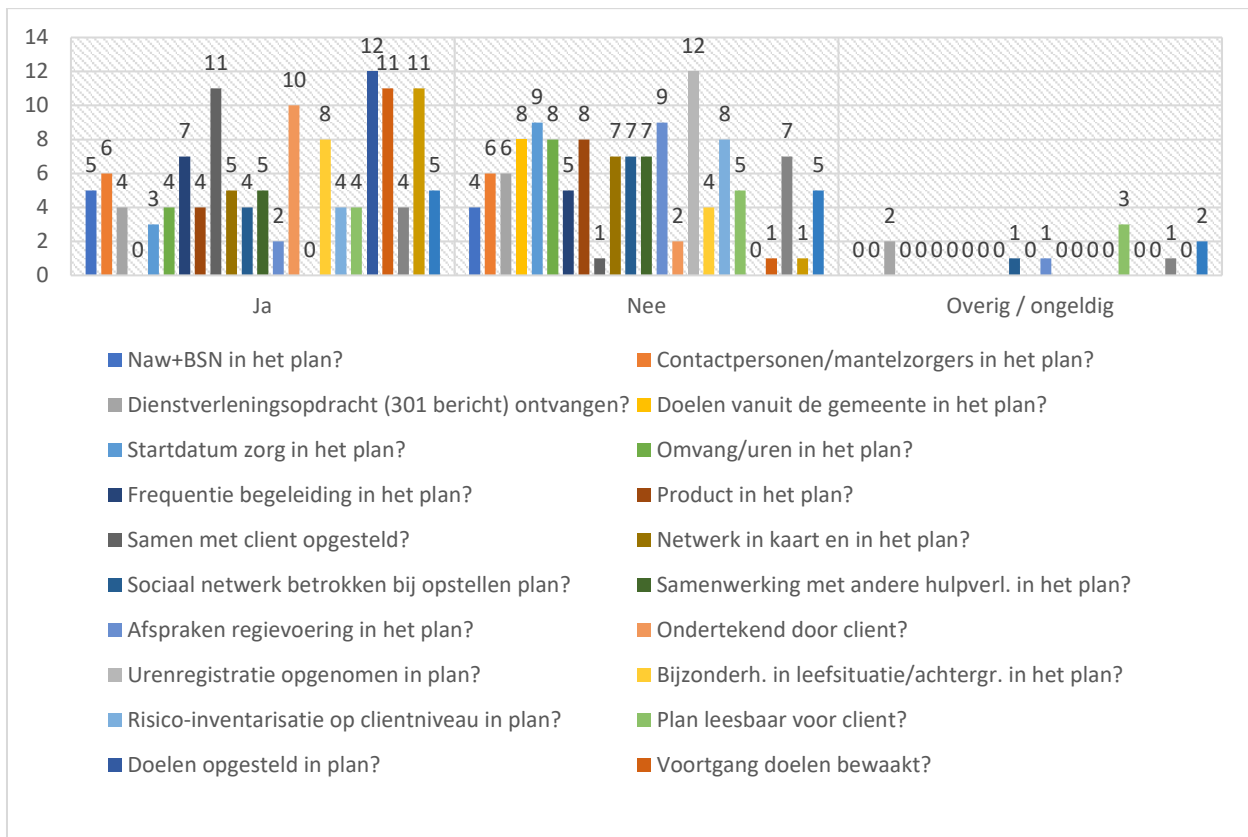
12 Wmo consulenten (twee per team / gemeenten) hebben een vragenlijst ingevuld. De vragenlijst bestaat bestond uit 19 hoofdvragen met daarbij deelvragen. Bij de antwoorden kon ook een toelichting worden gegeven. De consulenten in Appingedam zijn niet geïnterviewd. Gemeente Appingedam heeft laten weten voorrang te geven aan andere zaken.

Stap 5: Dossieronderzoek

Het dossieronderzoek is gezien de maatregelen rondom COVID-19 en de overgang van registratie in een papieren dossier naar digitaal registreren ingewikkeld. In plaats daarvan zijn er vragen gesteld aan de kwaliteitsmedewerkers over hoe het dossier er normaal gesproken uitziet.

4. Resultaten

4.1 Resultaten interviews zorgaanbieders over het ondersteuningsplan



Toelichting tabel: als er geen correcte registratie mogelijk was van de antwoorden of er is niet met ja/nee geantwoord dan is deze als overig/ongeldig opgenomen in de tabel. Indien relevant zijn de antwoorden opgenomen in de tekst.

Opvallend is dat in geen enkel geval de aanbieder de doelen heeft geformuleerd zoals de gemeente deze contractueel heeft vastgelegd. Zorgaanbieders geven veelvuldig aan de doelen niet te ontvangen vanuit de gemeente.

Het registreren van de startdatum van de zorg, Burgerservicenummer, en indicatiegegevens als welk product, de omvang en de duur van de indicatie staan lang niet altijd vermeld in het ondersteuningsplan. Het Burgerservicenummer is nagenoeg altijd wel vermeld in een elektronisch cliëntendossier.

Het netwerk is in bijna alle gevallen in kaart gebracht en vastgelegd. Ook contactpersonen staan geregistreerd. Dit gebeurt echter veelal in een elektronisch cliëntendossier en in veel mindere mate

in het ondersteuningsplan. Samenwerking met andere hulpverleners met daarbij de regievoering, ontbreken veelal in de plannen.

Alle aanbieders hanteren formele evaluaties(minimaal 1x per jaar) echter bij minder dan de helft van de aanbieders leidt de evaluatie tot aanpassing van het plan. Ook bij tussentijdse wijzigingen leidt dit bij minder dan de helft van de aanbieders tot aanpassingen in het plan.

Bij meer dan de helft van de aanbieders zijn bijzonderheden wat betreft de leefsituatie en voorgeschiedenis opgenomen in het ondersteuningsplan.

Algemene opmerkingen zorgaanbieders over ervaringen/contact met gemeenten

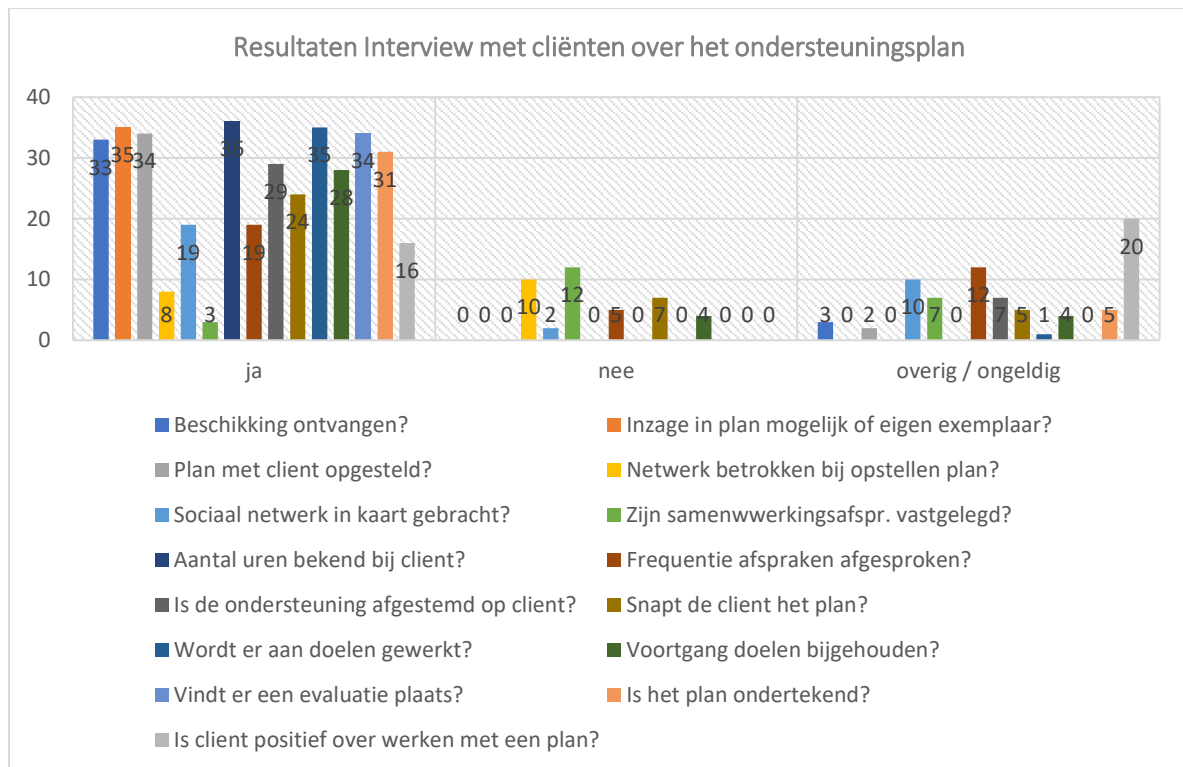
Bijna alle aanbieders die met meerdere gemeenten te maken hebben geven aan dat dat er een groot verschil is hoe er per gemeente om wordt gegaan met de ondersteuningsplannen. 'Sommige gemeenten zijn streng wat betreft het aanleveren van een ondersteuningsplan en eisen waaraan een plan moet voldoen. Bij een andere gemeente hoeven ze hem niet eens te zien.' Ook worden verschillen in aanpak en contact tussen consulenten van de dezelfde gemeente ervaren. Er wordt wel opgemerkt dat het vooral in de eerste jaren erg wennen was hoe het werkt binnen de Wmo 2015. De aanbieders geven aan dat de werkwijze steeds bekender wordt en daardoor makkelijker verloopt.

De overdracht van informatie vanuit de gemeente naar de zorgaanbieder kan beter. Zorgaanbieders krijgen soms alleen een digitaal toekenningsbericht, maar niet altijd doelen en/of andere persoonlijke informatie over de cliënt. Ze zouden graag informatie willen over bijvoorbeeld het netwerk, hulpverleningsgeschiedenis, etc. Aan de andere kant geeft de aanbieder ook aan dat er meer vertrouwen gegeven mag worden aan de zorgaanbieder door gemeenten(consulenten). De zorgaanbieder kent de cliënt en zijn hulpvraag goed en kan goed inschatten wat er aan hulp nodig is.

Meerdere aanbieders geven aan dat het hen onbekend is wanneer er basis of speciaal tarief geldt.

Een veelgehoorde wens is de werkwijze eenduidig te maken.

4.2 Interview met cliënten over het ondersteuningsplan



Toelichting tabel: als er geen correcte registratie mogelijk was van de antwoorden of er is niet met ja/nee geantwoord dan is deze als overig/ongeldig opgenomen in de tabel. Indien relevant zijn de antwoorden opgenomen in de tekst.

Cliënten geven aan dat ze tevreden zijn over het contact met de zorgaanbieder. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de cliënten zijn geselecteerd door de zorgaanbieders. De kans dat zorgaanbieders goede voorbeelden hebben uitgekozen is aanwezig.

Plannen worden altijd samen met cliënten opgesteld. Cliënten hebben inzage in het plan, hebben deze ondertekend, ervaren dat de begeleiding op hen is afgestemd en er wordt aan doelen gewerkt. Ze hebben de beschikking ontvangen van de gemeente en weten hoeveel uur begeleiding ze hebben. Cliënten weten wanneer de begeleiding komt (maar weten niet of dit is vastgelegd).

Cliënten geven in mindere mate aan dat hun netwerk betrokken is bij het opstellen van het plan. Dit is ook niet noodzakelijk en is afhankelijk van de situatie. De helft van de cliënten zegt dat hun sociaal netwerk in kaart is gebracht en 20% weet dat er samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd.

De meerderheid van de cliënten zegt het plan te snappen.

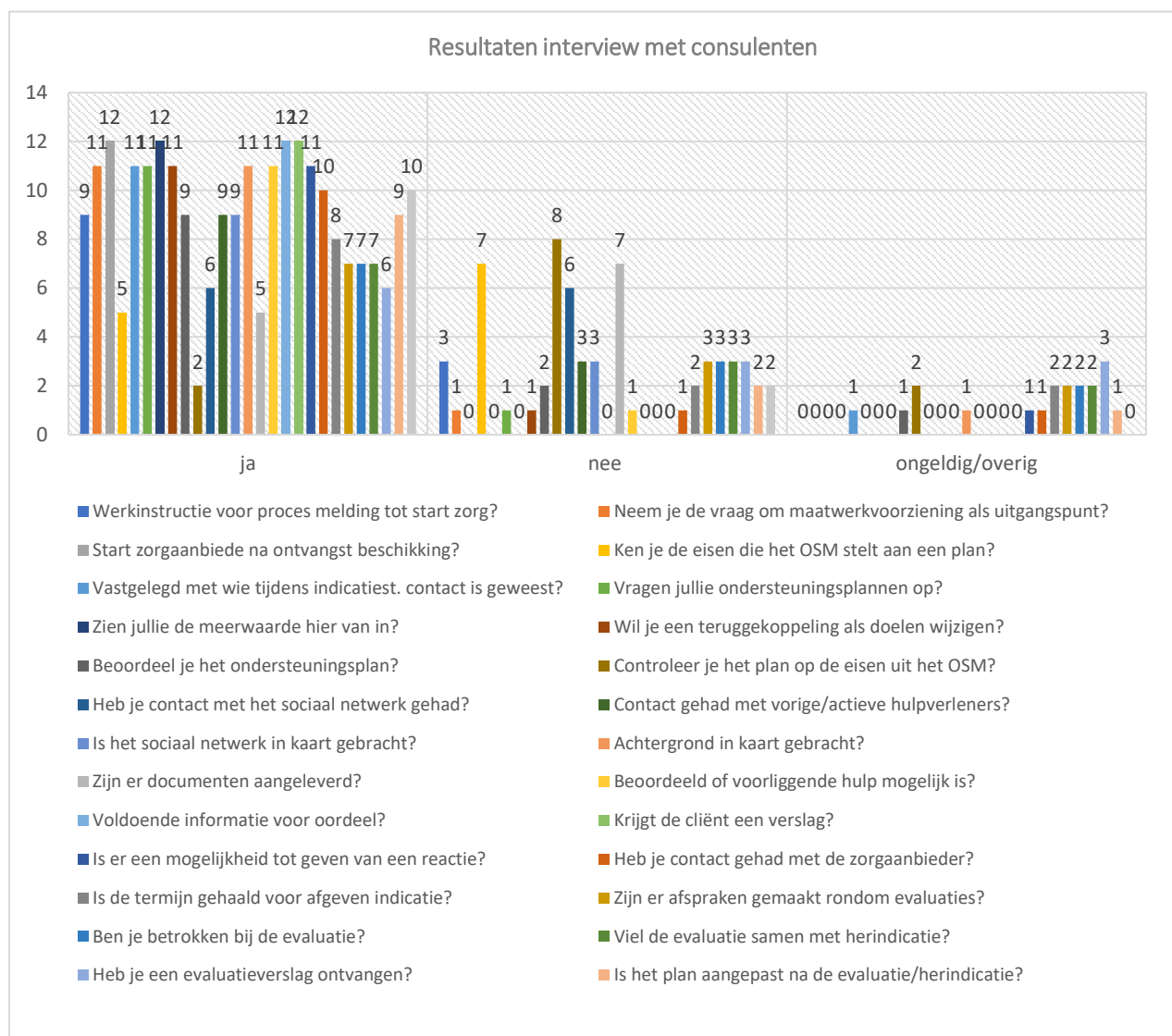
Algemene opmerkingen cliënten over ervaringen/contact met gemeenten

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de manier waarop hun hulpvraag is ingeschat en is de ervaring dat er naar ze wordt geluisterd door de Wmo consulenten. Het meedenken over en doorvragen naar hun situatie wordt daarbij genoemd.

Daarnaast zijn er ook kritische geluiden. Een aantal cliënten geeft aan lang op een indicatie te hebben moeten wachten. Het hebben van een vast contactpersoon bij de Wmo wordt als positief benoemd door de cliënten die een vast contactpersoon hebben. Contact met wisselende Wmo consulenten wordt daarentegen meerdere keren als onprettig genoemd.

Verder werd nog benoemd: Het onderzoeksverslag is niet begrijpelijk voor de client, angst om overschat te worden bij een niet-zichtbare aandoening, de Wmo-consulent was voornamelijk aan het woord, de Wmo consulent miste kennis van de problematiek.

4.3 Interview met Wmo consulenten



Toelichting tabel: als er geen correcte registratie mogelijk was van de antwoorden of er is niet met ja/nee geantwoord dan is deze als overig/ongeldig opgenomen in de tabel. Indien relevant zijn de antwoorden opgenomen in de tekst.

Alle twaalf Wmo consulenten die zijn benaderd voor het invullen van een digitale vragenlijst hebben deze ingevuld. De Wmo consulenten zijn aangedragen door de teamleiders. Er zijn algemene vragen

gesteld over de plaats die ondersteuningsplannen innemen in het proces van indicatie stellen.

Daarnaast hebben de consulenten vragen beantwoord gericht op een cliënt die eerder is geïnterviewd voor het onderzoek. Enkele vragen zijn niet ingevuld of anders geïnterpreteerd dan hoe deze bedoeld was. Deze antwoorden zijn als 'niet ingevuld of ongeldig' opgenomen in de resultaten. Een selectie van de vragen is opgenomen in de tabel. Hieronder zijn de belangrijkste uitkomsten van de vragen en de toelichtingsvelden opgenomen.

Uit bovenstaand schema blijkt dat een aantal consulenten niet bekend zijn met de eisen vanuit de OSM en ook het plan niet controleren aan de hand van eisen uit het OSM. Op de open vraag waar het plan op gecontroleerd wordt, antwoorden de consulenten dat ze vooral kijken naar de doelen. Maar ook samenwerking/betrokkenheid van andere hulpverleners, of het plan leesbaar is voor de cliënt, op welke manier er wordt gewerkt aan doelen en of het plan is ondertekend worden genoemd.

Alle consulenten vragen een ondersteuningsplan op voorafgaand aan een huisbezoek en zien hiervan de meerwaarde in. Consulenten gebruiken het plan bij de evaluatie, het volgen van de cliënt, om de voortgang te monitoren, het bijstellen van de doelen en om na te gaan of de hulp (nog steeds) passend is.

Een deel van de consulenten geven aan contact op te nemen met het sociaal netwerk of met een (vorige)hulpverlener.

Bijna alle consulenten willen het teruggekoppeld hebben als de doelen die de zorgaanbieder met de cliënt op stelt afwijken van de doelen die de consulent heeft gesteld.

De helft van de consulenten geeft aan in bijzondere gevallen te overleggen met de zorgaanbieder om eerder te starten dan de beschikking is afgegeven.

In bijna alle gevallen geven consulenten aan contact te hebben gehad met de betrokken zorgaanbieder.

Iets meer dan de helft van de consulenten is betrokken bij de evaluatie van het ondersteuningsplan die in de meeste gevallen samen viel met de herindicatie. De helft van de consulenten heeft een evaluatieverslag ontvangen. Vier consulenten geven aan dat de evaluatie iets is tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Eén consulent geeft aan dat het de voorkeur heeft om de evaluatie los te laten plaats vinden van de herindicatie, terwijl een ander juist graag ziet dat deze samenvallen.

4.4 Dossieronderzoek

De resultaten zijn niet verwerkt in een schema, maar de volgende vragen zijn gesteld.

Er is gevraagd of de volgende documenten aanwezig moeten zijn in het dossier: aanmeldformulier; verslag van het keukentafelgesprek/rapportageformulier; ondersteuningsplan; evaluatieverslag en beschikking. En welke overige documenten worden opgenomen in het dossier. Daarnaast is gevraagd welke informatie wordt doorgegeven aan een zorgaanbieder nadat een indicatie is afgegeven.

Een aantal gemeenten hebben de documenten waarnaar is gevraagd in hun dossier opgenomen en een aantal gemeenten zijn hiermee bezig.

Gemeente Het Hogeland stuurt na afgifte van een indicatie de aanbieder de doelen en de resultaatafspraken/resultaten. Ze doen dit volgens de uitvoerdersovereenkomst van het Ommelander Samenwerkingsmodel. De cliënt ontvangt zelf zijn dossier en kan deze informatie delen met de aanbieder.

Gemeente Delfzijl stuurt in elk geval een digitale toekenningsbeschikking naar de aanbieder. Er zijn afspraken gemaakt over welke informatie naar een zorgaanbieder wordt gestuurd. Het gebeurt ook wel dat er informatie vanuit de gemeente naar de zorgaanbieder wordt gestuurd, maar dit gebeurt dan met toestemming van de cliënt.

Gemeente Loppersum deelt alleen de digitale toekenningsbeschikking. De cliënt krijgt het gespreksverslag. Voor dat ze op huisbezoek gaan voor een herindicatie, willen ze het evaluatieverslag en een nieuw plan voor de volgende periode binnen hebben.

Gemeente Appingedam zijn geen gegevens aangeleverd. Deelname was op dat moment niet mogelijk vanwege de hoge werkdruk binnen dit team.

5. Conclusies

Door middel van het onderzoek hebben we geprobeerd om antwoord te geven op de onderzoeksvragen genoemd bij de doelstelling van het onderzoek.

Vraag 1: Welke eisen worden er aan het ondersteuningsplan gesteld en hoe verhoudt zich dit tot de contractuele eisen:

Ondersteuningsplannen moeten aan veel eisen voldoen. Zowel bij de zorgaanbieders als bij de gemeente wordt verschillend gewerkt met de eisen zoals deze staan omschreven. De eisen worden op verschillende manieren geïnterpreteerd en vormgegeven.

In het OSM staat bijvoorbeeld dat het ondersteuningsplan tenminste een registratie lijst directe eenheden bevat waarop werknemer per keer de gewerkte uren registreert en parafeert. Geen enkele aanbieder heeft dit in het ondersteuningsplan opgenomen. Aanbieders kunnen vaak wel een overzicht aanleveren van begeleidingsmomenten.

Uit het interview met de consulenten blijkt dat van de 12 consulenten 5 consulenten op de hoogte zijn van de eisen uit het OSM en twee daarvan controleren het ondersteuningsplan aan de hand van de eisen uit het OSM. Consulenten geven aan vooral naar de doelen te kijken, of het leesbaar is voor de client, of het ondertekend is door de client en of de samenwerking en betrokkenheid van andere hulpverleners erin staat.

Bij de zorgaanbieders die we hebben gesproken is over het algemeen niet bekend waaraan een ondersteuningsplan hoort te voldoen volgens de contractuele eisen. Geen enkele zorgaanbieder heeft dan ook een ondersteuningsplan die aan alle getoetste eisen voldoet. Daarnaast heeft een behoorlijk deel van de aanbieders een deel van de eisen die worden genoemd in het OSM niet in het ondersteuningsplan opgenomen, maar wel in het elektronisch cliëntendossier. We treffen bij zorgaanbieders grote verschillen in inhoud van de ondersteuningsplannen.

Vraag 2: Inzichtelijk maken wat de werkwijze van gemeenten en aanbieders zijn ten aanzien van de ondersteuningsplannen

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat de werkwijze van de betrokken gemeenten verschillend zijn. Er wordt zelfs genoemd dat de werkwijze tussen de verschillende consultants niet uniform zijn. Sommige gemeenten/consultanten vragen om een ondersteuningsplan en stellen hier eisen aan, anderen niet. Ook bij aanbieders treffen we grote verschillen in de inhoud en uitwerking van de ondersteuningsplannen aan. Doordat aanbieders met verschillende gemeenten te maken hebben is het belangrijk dat er uniform gewerkt wordt.

Er zitten grote verschillen in hoe Wmo consultants binnen de geïnterviewde gemeenten omgaan met het ondersteuningsplan en ook de evaluatie daarvan.

In de gesprekken met zowel de zorgaanbieders als de Wmo-consulenten ontstaat het beeld dat er aan de zijde van de zorgaanbieders niet altijd duidelijk is wat er verwacht wordt bij het aanleveren van een ondersteuningsplan en evaluatie. Zorgaanbieders geven aan vooral verschillen tussen de gemeenten te ervaren, maar soms ook tussen consultants van dezelfde gemeente. Het gaat dan om zowel inhoud als wanneer het aangeleverd moet worden. Er worden verschillende termen en eisen gebruikt in de communicatie naar zorgaanbieders. Door Wmo consultants in gemeente Loppersum wordt direct verwezen naar het Ommelander Samenwerkingsmodel, terwijl Wmo consultants uit andere gemeenten wel richtlijnen gebruiken die zijn gebaseerd op het Ommelander Samenwerkingsmodel, maar de term zelf niet gebruiken.

De rol die Wmo consultants voor zichzelf zien bij evaluaties is wisselend. De evaluatie van het ondersteuningsplan wordt door een deel van de Wmo consultants gezien als iets tussen de cliënt en de aanbieder, terwijl de ander er actief bij betrokken wil zijn.

De wens voor meer eenduidigheid wat er wordt verwacht rondom de ondersteuningsplannen klinkt zowel bij de zorgaanbieders als bij de Wmo consultants.

Is het proces duidelijk voor de cliënten en wat zijn hun ervaringen met de gemeente rondom de indicatiestelling.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over hoe hun vraag wordt opgepakt door de gemeente en de hulp die ze van de zorgaanbieders krijgen. Opvallend is hoe vaak cliënten hebben benoemd dat contact met een vaste Wmo consultant belangrijk gevonden wordt. Dit wordt zowel positief benoemd als een client een vaste Wmo consultant heeft en dat het gemist wordt als dit niet het geval is. Het merendeel van de cliënten ervaart het werken met een ondersteuningsplan als prettig en ziet de meerwaarde er van in. Het biedt inzicht, houvast en de voortgang is hierdoor inzichtelijk.

6. Aanbevelingen

Zorg voor een eenduidige beschrijving en uitvoering van de werkwijze waarin staat beschreven aan welke inhoudelijke eisen een ondersteuningsplan moet voldoen en waarop deze wordt beoordeeld door Wmo consulenten.

Geef helderheid over wat de rol van de aanbieder kan/mag zijn tijdens het ondersteunen van de client bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening.

Evalueer de contractuele eisen waarin staat welke informatie in het ondersteuningsplan opgenomen moet worden en welke informatie eventueel elders bij de zorgaanbieder bekend moet zijn (en op aanvraag aangeleverd kan worden door de zorgaanbieder). Stuur hier op zodat het voor alle partijen duidelijk is.

Bepaal welke rol een Wmo consulent speelt bij een evaluatie.

Overweeg om met vaste consulenten voor cliënten te werken.

Bijlage 1 Vragenlijst Wmo consulenten

Naam consulent:

Gemeente/team:

Naam cliënt:

Algemene vragen m.b.t. proces/beleid

Deze vragen staan los van de casus van je cliënt.

1. Met welke digitale programma's en documenten werk je?

2. Is er een werkinstructie voor het proces van melding tot start zorg?

- ☐ Ja, ga hieronder verder met vraag 2
- ☐ Nee, ga verder naar vraag 3

Waar is deze te vinden?

Hanteer je deze?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wijk je er wel eens van af?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting indien ja:

3. Neem je de vraag om een maatwerkvoorziening als uitgangspunt? (of doe je een paar stappen terug en breng je de situatie van de cliënt in kaart)

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

4. Zijn er standaard termijnen voor het afgeven van een indicatie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien ja, Welke zijn dit en wat speelt daarbij een rol?

5. Wanneer verwachten jullie dat de zorgaanbieder start? (als beschikking rond is of eerder)

6. Ben je op de hoogte van de eisen die het Ommelander Samenwerkingsmodel stelt aan het ondersteuningsplan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

7. Welke documenten bevatten digitale dossier? (en indien aan de orde het papieren dossier?)

8. Zijn de contactmomenten tussen jou en de cliënt of andere betrokkenen vastgelegd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting

Rol van het ondersteuningsplan tijdens een aanvraag

Deze vragen staan los van de casus over je cliënt

9. Vragen jullie ondersteuningsplannen op?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Wanneer?

Wat doe je er vervolgens mee?

Zien jullie de meerwaarde hier van in?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Welke eisen stellen jullie aan een plan?

10. Wil je het teruggekoppeld hebben als zorgaanbieder andere doelen opstelt dan de consulent?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

11. Beoordeel je het ondersteuningsplan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien ja, waarop beoordeel je hem?

Controleer je of het ondersteuningsplan aan de eisen die staan vermeld in het Ommelander Samenwerkingsmodel voldoet?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Casusgerichte vraag: Zijn er meerdere zorgverleners (zowel professioneel als uit het eigen netwerk)? in het ondersteuningsplan van je cliënt terug te vinden wie de regie heeft?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, is in het ondersteuningsplan van je cliënt terug te vinden wie de regie heeft in de afstemming van de zorg?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Casusgericht vraag: Staat in het ondersteuningsplan wie de contactpersoon is bij de zorgaanbieder?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Casusgerichte vragen over de aanvraag

Vanaf hier zijn alle vragen casusgericht. Een aantal vragen zijn vooral gericht op een eerste indicatie-aanvraag. Als een vraag niet van toepassing is dan kan je dat aangeven.

12. gegevens betreffende de indicatie

Nieuwe cliënt of is de indicatie overgenomen vanuit de Awbz? _____

Indien overgang van Awbz: verhoogd/verlaagd t.o.v de Awbz? _____

Hoogte indicatie _____

Duur indicatie _____

Welk product? _____

13. Hebben de volgende gesprekken plaatsgevonden? + Met wie (cliënt, vertegenwoordiger, zorgverlener?)

Keukentafelgesprek

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Evaluatiegesprek

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

herindicatiegesprek

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

14. Inhoudelijk oordeel vormen

Hoe is de cliënt binnen gekomen bij de Wmo

Wat was de vraag bij de melding?

Wie heeft de melding gedaan?

Met wie heb je contact gehad en in welke vorm (mail/telefoon/persoonlijk)?

Heb je contact met het sociaal netwerk gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Heb je contact met vorige of actieve hulpverleners gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Is het sociaal netwerk in kaart gebracht?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Is de achtergrond in kaart gebracht wat betreft eerdere hulpverlening, wonen, opleiding etc.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Zijn er documenten aangeleverd?

- ☐ Ja, Zo ja, opgevraagd of aangereikt?
- ☐ Nee

Toelichting:

Is beoordeeld of hulp door netwerk/omgeving/voorliggende voorzieningen gegevens kan worden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Had je voldoende informatie tot je beschikking om tot een goed oordeel te komen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

15. Informatie voor de cliënt/vertegenwoordiger

Wie is op welk moment tijdens het aanvraagproces geïnformeerd en op welke manier (persoonlijk, schriftelijk, telefonisch)?

Krijgt de cliënt een verslag?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Is er een mogelijkheid tot geven van een reactie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Wat doe je hier vervolgens mee?

16. Contact zorgaanbieder

Heb je contact gehad met de zorgaanbieder?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Op welke momenten?

Op wiens initiatief?

Hoe is de communicatie met de zorgaanbieder?

17. Termijnen

Zijn de termijn gehaald?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Wanneer is de zorgaanbieder gestart? Na beschikking of met vooraankondiging indien aan de orde?

18. Evaluaties

Zijn er afspraken gemaakt rondom evaluaties?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Wat zijn de verwachtingen bij een evaluatie?

Ben je betrokken bij de evaluatie

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Viel de evaluatie samen met herindicatie of staat deze er los van?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Heb je een evaluatieverslag ontvangen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Wordt het ondersteuningsplan aangepast na de evaluatie/herindicatie?

- ☐ Zo ja, door wie
- ☐ Nee

Toelichting:

Ontvang je hiervan een exemplaar?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

19. Heb je nog opmerkingen of tips t.a.v. het werken met ondersteuningsplannen of t.a.v. deze vragenlijst/het onderzoek?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

Onderzoek ondersteuningsplannen voor regio Appingedam, Delfzijl, Loppersum en Het Hogeland

Datum:

Gemeente:

Naam aanbieder:

Tel.nr.:

Email:

Algemene vragen m.b.t. ondersteuningsplannen			
	Ja	Nee	N.v.t
Wordt er gewerkt met een format/systeem Zo ja, welk systeem?			
Wie maken de ondersteuningsplannen/zijn er verantwoordelijk voor			
Hoe wordt het contact met de verschillende gemeenten ervaren?			

Naam cliënt:

Tel.nr.:

Email:

Naam begeleider:

Tel.nr.:

Email:

Eisen ondersteuningsplan			
	Ja	Nee	N.v.t.
NAW gegevens cliënt			
BSN nummer cliënt			
NAW gegevens contactpersonen Wie? Met welke reden?			
Dienstverleningsopdracht gemeente / 301 bericht			
Zijn er doelen/resultaatafspraken meegegeven vanuit de gemeente?			
Startdatum zorg vermeld in ondersteuningsplan?			
	Datum:		
Omvang / uren staan in het ondersteuningsplan vermeld			
	Aantal uur:		
Frequentie / vaste afspraken? Vastgelegd? In overleg met cliënt?			
Product in ondersteuningsplan vermeld?			
Welk product?	BI basis	BI speciaal	BG
Het ondersteuningsplan is samen met de cliënt gemaakt?			
Vorbereiding gedaan op ons bezoek? Met het plan? Met de cliënt?			
Vastgelegd is welke overige hulpverleners, mantelzorgers en sociaal netwerk betrokken zijn.			
Bij het opstellen van het ondersteuningsplan is het sociale netwerk van de cliënt betrokken. Wanneer wel en niet?			
Zijn eventuele samenwerkingsafspraken vastgelegd?			
Is regievoering geregeld en vastgelegd? Hoe?			
Het ondersteuningsplan is door de cliënt ondertekend			
Registratielijst ingezette begeleidingsuren geregistreerd?			
Bijzonderheden betreffende leefsituatie cliënt	Ja	Nee	N.v.t.
Risico inventarisatie op cliënt niveau (o.a. gedrag, medicatie, middelengebruik).			

	Is de cliënt op de hoogte dat er een inventarisatie is gedaan?			
	In welke taal schrijf je het ondersteuningsplan (concreet en leesbaar voor de cliënt)?			
	Worden er doelen opgesteld?			
	Hoe bewaak je de voortgang van de doelen met de cliënt?			
	Hoe gaan jullie om met evaluaties? (formele evaluaties) Hoe vaak evalueren jullie?			
	Leidt evaluatie tot aanpassing plan?			
	Na evaluatie aanpassing plan? (in samenspraak met de cliënt worden tussentijdse wijzigingen in de geldende afspraken m.b.t. de ondersteuning besproken en doorgevoerd. E.e.a. wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan).			
	Hoe is jullie ervaring dat de gemeenten omgang met evaluaties? Vragen ze ondersteuningsplannen op? Sturen jullie ondersteuningsplannen naar de gemeente?			
	Vragen cliënt			
		Ja	Nee	N.v.t.
	Beschikking vanuit de gemeente aanwezig bij de cliënt			
	Heeft cliënt inzage in ondersteuningsplan?			
	Ondersteuningsplan met cliënt opgesteld?			
	Is het sociale netwerk in kaart gebracht?			
	Netwerk betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan?			
	I.v.t. Ben je op de hoogte dat er samenwerkingsafspraken zijn?			
	Is regievoering geregeld en bekend bij cliënt?			
	Is het aantal uren begeleiding bekend bij cliënt?			
	Hoe vaak komt de begeleiding en is dit in overleg met cliënt? (Frequentie / vaste afspraken dat de begeleiding komt?)			
	Ondersteuning afgestemd op reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en diens situatie en hulpvragen? Heb je het gevoel dat je gehoord wordt? Zijn de doelen waaraan je wilt werken? (zie doelen)			
	Snap je de inhoud van het plan? Taal? Leesbaar? (concreet en praktisch)			
	Hoe wordt de voortgang van de doelen bewaakt?			
	Na evaluatie aanpassing plan?			
	Hoe ervaar je het contact met de gemeente? Weet je nog hoe het ging in contact met de gemeente toen je hulp ging vragen?			
	Hoe ervaar je het ondersteuningsplan? Positief, voordelen? Negatief, nadelen?			
	Persoonsbeeld: Doel 1: Doel 2: Overige / algemeen:			

<p>Aanmeldformulier aanwezig?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <hr/> <hr/>
<p>Verslag keukentafelgesprek aanwezig?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <hr/> <hr/>
<p>Welke overige rapportages of informatie van extern betrokken partijen zet je in het dossier? Vraag je deze zelf op?</p> <hr/> <hr/>
<p>Ondersteuningsplan van de aanbieder aanwezig?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <hr/> <hr/>
<p>Evaluatieverslag aanwezig?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <hr/> <hr/>
<p>Beschikking aanwezig?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <hr/> <hr/>
<p>Proces na indicatiestelling: Welke informatie deel je met de zorgaanbieder</p> <hr/> <hr/>

Bronnen

Ommelander Samenwerkingsmodel Uitvoerdersovereenkomst
 Beleidsregels
 Toezichtskader ZIN