

Pilot

‘Resultaatgericht (maat)werk’

Joost Kortekaas
28-05-2019
Versie 1.2

Inhoudsopgave

Resultaatgericht (maat)werk	pag. 3
Regisseursrol	pag. 3
Regiestappen	pag. 4-5
Pilot	pag. 6

Resultaatgericht (maat)werk

De grootscheepse veranderingen in het sociale domein zijn gericht op de ombuiging van de manier waarop de overheid inwoners met een ondersteuningsvraag benadert: van vangnet naar springplank met nadruk op eigen kracht en verantwoordelijkheid van inwoners. De zorg en ondersteuning komt dicht bij huis en wordt zo veel mogelijk op lokaal niveau georganiseerd. De bedoeling van de transformatie de zorg en ondersteuning sneller, dichterbij, effectiever en daardoor ook goedkoper te organiseren.

In 2019 wil het Sociaal Wijkteam (SWT) de zorg en ondersteuning nog meer resultaatgericht inrichten. Ook in de gemeente Leiden, net als in de rest van Nederland, is er vraag naar resultaatverantwoording door de wijkteams en de uitgaven in het sociaal domein blijven stijgen. Bij de SWT's kloppen steeds meer mensen aan (een stijging van 25% in 2 jaar). Dat leidt tot de noodzaak om in de hele organisatie, met samenwerkingspartners zoals zorgaanbieders maar ook bij iedere individuele zorgvraag zo resultaatgericht mogelijk te werken.

Het SWT wil deze resultaatgerichte beweging doorvoeren in de samenwerking met de zorgaanbieders door meer regie te pakken. Het SWT pakt de rol als regisseur. Door een betere samenwerking en goede afspraken met de zorgaanbieders, beoogt het SWT effectiever en efficiënter om te kunnen gaan met maatwerkvoorzieningen. Deze kwaliteitsslag vertaalt zich door naar de ontvangen ondersteuning van de inwoner.

Regisseursrol

Het Sociaal Wijkteam biedt zorg en ondersteuning voor inwoners die dat echt nodig hebben. Zo veel mogelijk door het netwerk of vrijwilligers in te zetten en/of zelf te begeleiden of ondersteunen. Soms is het nodig om (ook) individuele of groepsbegeleiding door een zorgaanbieder in te zetten. Dat doen we als de benodigde begeleiding naar verwachting structureel nodig is en/of intensief nodig is (er veel begeleidingsuren nodig zijn) en/of een expertise vereist is waarover het SWT niet beschikt. Voor elk ondersteuningstraject maken we een plan en houden we regie op het ondersteuningstraject. Het gaat er immers om, of de gewenste situatie die de bewoner wil bereiken, daadwerkelijk zo goed mogelijk, zo snel mogelijk en met zo min mogelijk kosten gerealiseerd wordt. Dus ook als we een zorgaanbieder inzetten, houden we regie op de uitvoering van het plan.

Onderstaand staat a.d.h.v. regiestappen beschreven hoe de sociaal werkers invulling gaan geven aan de regisseursrol. Bij alle contactmomenten is het aan de sociaal werker om een bewuste afweging/inschatting te maken over hoe het contact verloopt.

Regiestappen

1. **Het plan**

Het SWT schrijft een volledig plan met resultaatgerichte doelen. De doelen vloeien voort uit het gesprek met de inwoner over wat hij/zij wil bereiken.

2. **Toestemming**

Bij ondertekening van het plan vragen we toestemming aan de inwoner voor de verstrekking van het plan aan de gecontracteerde aanbieder, hierna te noemen 'begeleider' (vraag wordt opgenomen in het plan en kan aangevinkt worden).

3. **Plan B**

Als de inwoner bepaalde informatie uit het plan niet wil delen met de begeleider, dan is het mogelijk om via Wizportaal een verkorte variant af te drukken (leefgebieden kunnen op n.v.t. gezet worden in WIZ). Geen toestemming? Dan is het aan de inwoner zelf om het plan wel of niet met de begeleider te bespreken.

4. **Uitleg procedure**

De sociaal werker legt de inwoner uit dat er tussentijds contact/evaluatie momenten zullen zijn om de voortgang en doelen te bespreken.

5. **Opdracht aanbieder**

De (I-WMO) opdracht komt samen met de doelen en contactgegevens van de sociaal werker bij de begeleider via de backoffice.

6. **Eerste contactmoment**

De begeleider neemt voordat zij de inwoner bezoekt (uiterlijk binnen 10 werkdagen) contact op met de sociaal werker. Tijdens het eerste contactmoment vindt een overdracht plaats o.b.v. het plan. De sociaal werker stuurt het plan per beveiligde mail (Zivver) en bespreekt de te bereiken doelen met de begeleider. Het kan zijn dat een warme overdracht (gezamenlijke intake) meer passend is. De sociaal werker wijst de begeleider op stap 7.

7. **Terugkoppeling**

De begeleider voert een intakegesprek met de inwoner.

Het kan zijn dat de begeleider o.b.v. de intake een andere inschatting maakt of andere prioriteiten ziet. In dergelijke situaties doet de begeleider (met toestemming van de inwoner) direct een terugkoppeling en bespreekt de situatie met de sociaal werker.

8. **Start begeleiding**

De begeleider gaat aan de slag en volgt de werkwijze van zijn of haar organisatie. De begeleider schrijft een ondersteuningsplan waarin de doelen uit het plan dat het SWT samen met de inwoner heeft opgesteld, zijn opgenomen en geconcretiseerd.

9. **Ondersteuningsplan**

De begeleider stuurt z.s.m. (uiterlijk binnen twee weken, tenzij..) het ondersteuningsplan naar de sociaal werker.

Het ondersteuningsplan wordt vervolgens (kan telefonisch) besproken door de sociaal werker met de begeleider met als doel, gezamenlijk commitment:

-Is de indicatie passend?

-Zijn de doelen concreet en resultaatgericht?

-Is er aandacht voor: netwerk, voorveld en eigen kracht?

-Is er afstemming met eventuele andere zorgverleners?

-Hoe houden we (sociaal werker en begeleider) elkaar op de hoogte van de voortgang?

-Op welke manier wordt het bereiken van de doelen tussentijds geëvalueerd?

-Spreek data af waarop de sociaal werker door de begeleider geïnformeerd wilt worden.

10. **Voortgangsbespreking**

Halverwege de looptijd van de indicatie vindt een tussentijdse evaluatie plaats. Bij voorkeur een drie-gesprek, dus in aanwezigheid van de inwoner, maar de vorm van dit gesprek is een bewuste afweging van de sociaal werker.

11. **Eindevaluatie en verslag**

De begeleider schrijft een evaluatie: welke doelen zijn gerealiseerd, welke eventueel nog niet en waarom niet? Als er een verlenging van de begeleiding nodig is: wat is er nog nodig (welke doelen, welke aanpak en hoeveel tijd denkt begeleider daarvoor nodig te hebben)?

De begeleider stuurt het verslag zes weken voor de eindtijd van de indicatie naar de sociaal werker.

12. **Afronding**

De eindevaluatie wordt (face-to-face) met de inwoner, begeleider en sociaal werker besproken n.a.v. het ondersteuningsplan en verslag uit stap 11. De sociaal werker bespreekt de resultaten van de begeleiding, wat zij daarvan vindt en wat de inwoner daarvan vindt. Als verlenging nodig is, zorgt hij/zij dat helder beschreven wordt, welke doelen in de volgende periode gerealiseerd dienen te worden.

Pilot

Maatwerkvoorziening:	BGI
Duur:	6 maanden
Startdatum:	1 juli 2019
Tussentijdse evaluatie:	eind september
Einddatum:	30 december 2019
Eindevaluatie:	begin 2020

Tijdens de pilot zullen de regiestappen in de praktijk gebracht worden. Wetende dat begeleiding veelal voor een jaar of langer wordt ingezet, willen we vooral lering trekken uit de eerste 10 regiestappen. In het kort:

- Hoe verloopt de startfase (stap 6 - 7)?
- Hoe komt het plan van aanpak tot stand (stap 8 – 9)?
- Hoe verloopt de evaluatie (stap 10)?
- Hoe verloopt de algehele samenwerking/monitoring?

Door invulling te geven aan de regisseursrol n.a.v. de regiestappen streven we naar:

- Gezamenlijk commitment op de doelen/ het plan van de hulpverlening (bewoner, SWT en begeleider);
- Eerder/tijdig kunnen schakelen (doelen, intensiteit, duur, tevredenheid, afschalen);
- Meer resultaat gerichte ondersteuning;
- Meer grip op maatwerkvoorzieningen;
- Groter beroep op het voorveld en sociaal netwerk door begeleiders.

Na (en tussentijds) de pilot zullen de regiestappen aangescherpt worden afhankelijk van de bevindingen. Uiteindelijk willen we meer regie over meer maatwerkvoorzieningen.