

Nieuwsbrief Clëntenraad Fokus

Deze nieuwsbrief is een uitgave van de Clëntenraad Fokus (CRF). Dit is nummer 1, 21 juli 2015.

Voorwoord

Dit is de eerste nieuwsbrief van de Clëntenraad Fokus (CRF) 'nieuwe stijl'. De CRF heeft ervoor gekozen om de nieuwsbrief via de communicatiekanalen van Fokus te versturen, om zo alle cliënten te kunnen bereiken. In deze nieuwsbrief leest u meer over het beleid met betrekking tot hand-en-spandiensten, de mogelijkheden voor 'vakantie-pgb' en het inwerkprogramma voor ADL-assistenten. We willen deze nieuwsbrief viermaal per jaar uitgeven, en de nieuwsbrief zal telkens tegelijk met Nieuwsbrief Infokus verschijnen. Heeft u tips voor de nieuwsbrief, mailt u deze naar nieuwsbrief@clëntenraadfokus.nl.

Archief

CRF-nieuwsbrieven zijn terug te lezen op www.clientenraadfokus.nl onder kopje 'nieuws'.

Wet langdurige zorg, stand van zaken

De CRF heeft in mei weer gesproken met ambtenaren van het ministerie van Volkshuisvesting, Welzijn en Sport (VWS). Hierbij zijn knelpunten ter sprake gekomen die cliënten ervaren; zoals het toevoegen van meer cliënten aan de Wlz, het toevoegen van (koop)woningen aan bestaande clusters en knelpunten die ontstaan door gebrek aan ervaring van sommige zorgverzekeraars met de PGB-mogelijkheden van Fokuscliënten. Hierdoor worden cliënten geregeld verkeerd geïnformeerd.

In dit gesprek zijn door VWS ook mededelingen gedaan die van belang zijn voor Fokuscliënten die gebruik hebben gemaakt van het Wlz-overgangsrecht. Fokuscliënten die nu in de Wlz zitten, blijven ook in 2016 in de Wlz. De oorspronkelijke indicatie in functies en klassen blijft in 2016 gehandhaafd. Inmiddels is het ook weer mogelijk om binnen het Wlz-overgangsrecht een nieuwe CIZ-indicatie aan te vragen bij een toegenomen zorgwaarde. Ook dan wordt er wederom geïndiceerd in functies en klassen. Bovendien is er nieuws over het huishoudelijke hulp deel in de Wlz; voor mensen die in 2014 een WMO huishoudelijke hulp indicatie hadden van meer dan €4.857,- per jaar wordt het huishoudelijke hulp deel van €3.357,- vervangen in uw Wlz-pgb door de oorspronkelijke WMO-indicatie van 2014. Indien uw WMO-indicatie voor HH niet hoger was dan €4.857,-, blijft uw deel voor HH in de Wlz €3.357,-. Dit geldt voor zowel 2015 als 2016. U dient hierover zelf contact op te nemen met het zorgkantoor.

Verder is gesproken over de problemen waar cliënten tegen aan lopen die gebruik willen maken van een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) of de meerzorgregeling. Cliënten ondervinden vooral problemen met het vinden van geschikte woonruimte buiten het cluster en een goede overgang van Fokuszorg naar PGB. Het blijkt soms erg lastig te zijn al een PAB of meerzorgregeling aan te vragen als men nog in de Fokuswoning woont. Tevens kan het wachten tot men een nieuwe woning gevonden heeft ook weer voor problemen zorgen, want het regelen van de zorg door middel van een PGB is ook een enorm tijdrovende klus. De bestuurder heeft aangegeven deze cliënten graag te helpen, zodat de overgang soepel verloopt. Wij raden cliënten die gebruik willen maken van deze nieuwe regeling dan ook aan zich tot Fokus te wenden.

Kwaliteit van dienstverlening

In de kernwaarden van Fokus staat het volgende: 'Het bijzondere van Fokus is dat de dienstverlening gebeurt *op afroep* en op *aanwijzing* gedurende 24 uur per etmaal. Kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid staan daarbij centraal'.

De CRF heeft een signaalfunctie om vragen met een algemeen karakter rondom de dienstverlening op te pikken en onder de aandacht te brengen bij de bestuurder. Elk signaal wordt intern binnen de CRF besproken. Bij het bespreken gebruiken we het 'instrument langdurige knelpunten'. Dit instrument heeft twee doelstellingen:

1. De CRF is tijdig op de hoogte van langdurige knelpunten in de dienstverlening
2. De CRF is haar achterban tot steun.

Duidelijk moet zijn dat de CRF niet het knelpunt oplost, maar de bestuurder vraagt zich in het knelpunt te verdiepen c.q. op te lossen. Indien een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening meldt hij/zij zich bij de locatiemanager. Wijkt het standpunt van de locatiemanager af van de mening van de cliënt, dan kan de cliënt de regiomanager vragen om een standpunt in te nemen. Desgewenst bijgestaan door de cliëntvertrouwenspersoon. Blijft de cliënt niet tevreden, dan hoort de CRF dit graag via een e-mail of telefoongesprek.

Na ontvangst van het signaal vragen we altijd aan de melder of bovenstaande stappen zijn doorlopen. Is dit het geval, dan gaan we kijken of de locatiemanager/regiomanager een beslissing heeft genomen welke afwijkt van het Fokusbeleid. Vervolgens bespreken we intern hoe we met het signaal omgaan, vragen we de bestuurder of hij bekend is met het signaal en laten we ons informeren omtrent de te nemen acties. Hierbij informeren we de cliënt over het verloop van het proces. De CRF zal niet de rol op zich nemen van klachtencommissie.

Advies hand-en-spandiensten

De CRF heeft geruime tijd geleden een adviesverzoek van de bestuurder ontvangen over het beleid hand-en-spandiensten. We hebben geadviseerd om in het beleid het reeds bekende handvat 'hoe om te gaan met (nieuwe) vragen' toe te passen. Dit handvat kent een aantal vragen waarmee de ADL-assistent houvast heeft om al dan niet aan het verzoek van de cliënt te voldoen. Bij een verzoek van een cliënt vraagt de ADL-assistent zich het volgende af:

1. Is de vraag bepalend of de cliënt verder kan met zijn dagelijks leven?
2. Ligt het voor de hand dat ik het doe?
3. Kan ik het doen? (risico, deskundigheid, verantwoording)
4. Moet het nu of kan het eventueel later?

Daarnaast hebben we geadviseerd om geen specifieke voorbeelden te benoemen. Dit zou gebruikt kunnen worden om 'nee' te zeggen tegen een cliënt in plaats van ja, mits...

Het advies aan de bestuurder is door hem niet in zijn geheel overgenomen en roept inhoudelijke vragen op. Volgens de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen heeft de CRF op dit onderwerp verzaamd adviesrecht. Dit betekent dat de bestuurder niet zonder toetsing door de commissie van vertrouwenslieden mag afwijken van dit advies. Dit is niet gebeurd. We hebben daarom verzocht het beleidskader hand en-spandiensten opnieuw ter advies aan ons voor te leggen, en het nieuwe beleid nog niet uit te voeren. Ondertussen heeft de bestuurder besloten om per e-mail aan alle locatiemanagers te laten weten dat het nieuwe beleidskader tot nader order niet besproken mag worden met cliënten en/of uitgevoerd mag worden. Mocht u desondanks na 1 juni 2015 een gesprek met uw locatiemanager hebben gehad over veranderingen in

het beleidskader hand-en-spandiensten, dan verzoeken we u dit te melden aan het dagelijks bestuur. (db@clientenraadfokus.nl) We zullen u nader informeren in een volgende nieuwsbrief.

Privé-omgang ADL/cliënt; uitgangspunten voor beroep ADL'ers

In onze nieuwsbrief van juli 2014 kon u het standpunt van de CRF over de privéomgang van ADL-assistenten met cliënten lezen. Om even uw geheugen op te frissen: de CRF heeft de bestuurder in oktober 2013 een ongevraagd advies gegeven waarin wij een verbod op omgang tussen cliënt en medewerker in de privésfeer afwijzen. Dit verbod staat in de 'waaier uitgangspunten beroep ADL-assistenten'.

Inmiddels heeft de Cliëntenraad een gesprek gehad met leden van het managementteam. In dit gesprek hebben wij onze standpunten kenbaar gemaakt en toegelicht. Ook hebben we gevraagd of er aandacht kan komen voor een ADL-assistent als PGB-er van een cliënt, hierover is namelijk veel onduidelijkheid, en het raakt het vraagstuk privéomgang wel enigszins. Het managementteam gaat nu een nieuw beleidsconcept maken. De CRF ziet dit beleidsconcept graag tegemoet en zal het met veel interesse behandelen. Wij hopen u in de volgende nieuwsbrief meer te kunnen vertellen.

Vakantie en Fokus

In de AWBZ konden Fokuscliënten maximaal drie weken per jaar een (aanvulling op het) PGB of zorg in natura krijgen voor verblijf buiten de woning. De meeste cliënten gebruikten deze regeling voor vakantiedoeleinden, vandaar dat het geregeld de naam 'vakantie-PGB' kreeg.

Per 1 januari 2015 krijgen de meeste Fokuscliënten de zorg buiten de woning via de zorgverzekering en een kleine groep uit de Wlz. Voor de Fokuscliënten in de Wlz is de procedure voor het verkrijgen van een tijdelijke indicatie voor zorg buiten de woning hetzelfde als in de AWBZ. Voor cliënten die voor zorg buiten de woning onder de zorgverzekeringswet vallen, geldt een andere procedure. Staatssecretaris Van Rijn schrijft in zijn brief aan de Tweede Kamer van 18 december jl. het volgende over dit onderwerp: *'Het was tot op heden mogelijk om maximaal drie weken per jaar het ADL-deel om te zetten naar een tijdelijk PGB om zorg in te kopen gedurende vakantie, hiervoor is niets geregeld in de Zvw. Voor cliënten die onder de Wlz vallen is dit wel geregeld. Voor zorg buiten de ADL-clusterwoning, kan een cliënt een beroep doen op de Zvw. Dat geldt ook voor zorg tijdens de vakantie. Het klopt dat daarvoor niets apart is geregeld onder de Zvw, net als voor mensen die niet in een ADL-clusterwoning wonen. Dat is ook niet noodzakelijk, omdat deze zorg onder de aanspraak verpleging en verzorging valt. Een cliënt kan bij zijn zorgverzekeraar informeren op welke wijze hij dit met een PGB onder de Zorgverzekeringswet kan invullen'.*

Cliënten kunnen dus een verzoek doen bij hun zorgverzekering voor een tijdelijke indicatie. Via Fokus kunt u eventueel een verklaring krijgen waarin staat dat u Fokuscliënt bent en hoeveel uren assistentie u normaal via Fokus afneemt. Uit signalen die wij krijgen van cliënten blijkt dat het soms nog wat stroef gaat om deze aanvraag te doen, omdat zorgverzekeraars soms nog erg onbekend zijn met deze regeling. Heeft u ervaring met het aanvragen van een tijdelijke indicatie, dan horen we dit graag. We nemen deze signalen mee in nader overleg met ambtenaren van VWS.

Inwerkprogramma ADL-assistenten

Er is een nieuw inwerkprogramma voor ADL-assistenten, omdat het leveren van een goede dienstverlening specifieke vaardigheden en kennis vraagt. Het nieuwe inwerkboek gaat daarbij helpen, samen met de begeleiding van een mentor en de locatiemanager.

Fokus wil een leerklimaat creëren, waarin leren van elkaar een belangrijk onderdeel vormt. Dit geeft Fokus vorm door samen te werken met directe collega's en elkaar actief te bevragen over uiteenlopende onderwerpen in het werk. Het inwerkprogramma bevat ook een toets.

De mening van de CRF over dit inwerkprogramma is dat wat ons betreft het inwerkprogramma er goed uitziet. Standaardisering lijkt ons in dit geval goed om de kwaliteit van zorg te garanderen. Er zijn wel een paar aandachtspunten:

- Wat ons betreft is het wel belangrijk dat ook bij het inwerken de eigen regie/eigen wensen van de cliënt centraal staat. Dit staat wel beschreven maar het gevaar van standaardiseren/protocollen is dat dit ten koste gaat van flexibiliteit/eigen regie en dat is voor ons als cliënten juist erg belangrijk. Dit moet steeds goed geëvalueerd en gemonitord worden.
- De CRF heeft wat vragen gesteld over de toets, omdat er een aantal zaken getoetst wordt die niet in het inwerkprogrammaboek worden genoemd. Wij zijn van mening dat je niet iets kunt toetsen wat je niet eerst aanleert.

De bestuurder heeft in een reactie aangegeven dat het nieuwe inwerkprogramma voor ADL-assistenten met ingang van 1 september 2015 wordt ingevoerd. Er zal na een jaar een eerste evaluatie plaatsvinden, waarin de eenduidigheid van het beleid wordt gemonitord. Bij de evaluatie worden onder meer als onderwerpen meegenomen: de mate waarin de eigen regie/wensen van cliënten centraal blijven staan en de aandacht die er tijdens het inwerken is voor de privacy gevoelige informatie van cliënten bij het gebruik van het inwerkboekje. De bestuurder vindt het niet nodig om aanpassingen aan de toets (of het inwerkprogramma) te doen. Bij aanvang van dienstverband ontvangt elke ADL-assistent een competentielijst.

Vacature CRF-lid

Op dit moment telt de CRF elf leden. De raad kan uit maximaal twaalf leden bestaan. Er is dus nog een zetel vacant. Bent u enthousiast en gedreven? Wilt u meedenken over het Fokusbeleid? Bent u pro-actief en communicatief vaardig? Dan is de CRF op zoek naar u! Op het extranet van Fokus, onder het kopje 'Cliëntenraad Fokus, Belangstelling voor medezeggenschap' kunt u ons reglement vinden, met daarin de profielschets voor een cliëntenraadslid vinden. Denkt u dat u hier aan voldoet? Stuur dan uw motivatie en/of vragen hierover aan vacature@clientenraadfokus.nl.

Contact

U kunt ons op verschillende manieren bereiken. Post kan gestuurd worden naar Cliëntenraad Fokus, p/a Postbus 6124, 9702 HC Groningen. Brieven worden zonder inzage door Fokus aan de CRF doorgestuurd. Per mail zijn we bereikbaar via info@clientenraadfokus.nl. Het dagelijks bestuur: db@clientenraadfokus.nl. Voor suggesties voor en reacties op deze nieuwsbrief: nieuwsbrief@clientenraadfokus.nl.