

Beschermd Wonen vanuit cliëntperspectief

10 maart 2016

'We (cliënten) zijn geen cassettebandje die steeds alles herhaalt'

Sociaal Domein Fryslân (SDF) heeft de te kiezen uitgangspunten voor de inkoop van Beschermd Wonen verwoord in de notitie 'Uitgangspunten en keuzes voor de financiering van o.a. Beschermd wonen' versie 23-02-2015. De notitie ontvangt u hierbij voor de bespreking van 10 maart as..

Hieronder is op verschillende onderdelen een uitwerking gemaakt. Aan de hand van deze aandachtspunten willen we met u de algemene en specifieke uitgangspunten zoals deze in de notitie zijn verwoord verder aanvullen en aanscherpen.

Algemene uitgangspunten uit de notitie.

1. Voorkomen van opvang, beschermd wonen, huiselijk geweld en kindermishandeling

2. Bevorderen van zelfredzaamheid

3. Bevorderen van participatie

4. Lokaal en dichtbij wat kan, regionaal wat moet

5. Cliënt is eigenaar en regisseur van herstelproces met behulp van zijn eigen netwerk.

- eigen regie is uitgangspunt bij ondersteuning, begeleiding en dagbesteding
- ervaring van de cliënt m.b.t. kwaliteit van bestaan moet voorop staan bij het beoordelen van kwaliteit
- cliënt wordt betrokken bij alle beslissingen en is deze een gelijkwaardig gesprekspartner
- cliëntgerichtheid,
 - keuze vrijheid over locatie en dagbesteding
 - zinvolle dagbesteding
 - locatie en vraag en aanbod moet afgestemd zijn
 - cliënten en familie moeten mee het ondersteunings-/persoonlijk plan bepalen
 - er moet differentiatie zijn in aanbod
 - vertrouwensrelatie tussen cliënten en begeleiders belangrijk. Vaste pool van begeleiders

6. Inzetten op kwaliteit (vanuit cliëntenperspectief), resultaat en beperken van de administratieve druk

- goede kwaliteit van gespreksvoerders aan de 'keukentafel'. Desgewenst aangevuld met onafhankelijke cliënt ondersteuner
- alleen noodzakelijke administratieve registratie. Zo blijft meer tijd over voor cliënt.

Ondersteuning is veilig

- cliënt dient zelf aan te geven aan wie privacy gegevens van cliënten inzichtelijk mogen zijn. Privacy is gewaarborgd
- cliënten dienen zich veilig te voelen

Ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

- ondersteuningsplan moet leiden tot kwalitatief goede ondersteuning
- continuïteit van zorg is voorwaarde
- wonen en dagbesteding moeten bij elkaar aansluiten
- specifieke aandacht voor gevolgen van scheiden wonen en zorg. Aandacht voor financiële situatie van cliënten: eigen bijdragen en betalen van huur. Cliënten moeten grip houden op hun financiële situatie.
- integrale aanpak van samenhangende zorg, wonen en dagbesteding
- nazorg is belangrijk als mensen weer zelfstandig gaan wonen

Deskundig personeel

- ondersteuning en begeleiding moeten op elkaar zijn afgestemd. Dit geldt voor professionals, vrijwilligers, familie en burens. Sociaal netwerk van de cliënt wordt betrokken en ingezet waar mogelijk
- professionals onderhouden contacten met andere partijen die zorg of ondersteuning leveren
- snelle doorstroming van professionals is onrustig voor cliënten
- er dient ruimte te zijn voor ervaringsdeskundigen

Metten tevredenheid cliënten

- cliënten ervaringen dienen jaarlijks onderzocht te worden door onafhankelijke organisatie

Kwaliteitsbeleid

- ondersteunings-/persoonlijk plan dient periodiek geëvalueerd en bijgesteld te worden
- effect van de ondersteuning dient gericht te zijn op toename eigen regie en participatie
- er dient ruimte te zijn voor burgerinitiatieven, PGB en nieuwe toetreders
- dossier moet begrijpelijk en toegankelijk zijn
- er dient actief en duidelijk naar cliënten gecommuniceerd te worden

- verbeteren kwaliteit van leven
 - zorg afgestemd op individuele behoefte van cliënten
 - eigen regie, bejegening, transparantie, keuzemogelijkheden
 - professionals (en vrijwilligers) moeten zich richten op mogelijkheden, motivatie, talenten en eigen kracht van de cliënt

7. Eén huishouden, één plan, één contactpersoon.

Eerst verantwoordelijke ondersteuner

- er dient een eerst verantwoordelijke ondersteuner te zijn die de regie voert over de ondersteuning

Ondersteuningsplan per cliënt

- er dient een ondersteuning/persoonlijk plan samengesteld te worden in samenspraak met cliënt en/of familie
- cliënt mag zorgplan/persoonlijk plan ook zelf opstellen m.b.v. onafhankelijke cliënt ondersteuner
- Dit plan dient integraal te zijn. Naast ondersteuning ook aandacht voor wonen, arbeid, gezondheid en vrije tijd

Overige

- er dient sprake te zijn van onafhankelijke cliënt ondersteuning
- cliënten dienen de mogelijkheid te hebben voor het indienen van een klacht, bezwaar of beroep
- cliënten moeten inspraak en medezeggenschap hebben
- kosten van ondersteuning, zorg begeleiding etc. dienen transparant te zijn.
- inzichtelijke klachtenprocedure
- aanspreekpunt voor cliënten, 7 x 24 uur, crisiszorg

8. Aansluiting ondersteuning bij overgang 18- en 18+

Uitgangspunten specifiek voor beschermd wonen uit de notitie.

1. Er is een noodzaak tot beschermd wonen

Goede kwaliteit van gespreksvoerders aan de 'keukentafel'. Desgewenst aangevuld met onafhankelijke cliënt ondersteuner

2. Zo veel mogelijk in natura

3. Beschermd wonen is landelijk toegankelijk

4. Beschermd wonen is gericht op ontwikkeling

Ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

- ondersteuningsplan moet leiden tot kwalitatief goede ondersteuning
- continuïteit van zorg is voorwaarde
- wonen en dagbesteding moeten bij elkaar aansluiten
- specifieke aandacht voor gevolgen van scheiden wonen en zorg. Aandacht voor financiële situatie van cliënten: eigen bijdragen en betalen van huur. Cliënten moeten grip houden op hun financiële situatie.
- integrale aanpak van samenhangende zorg, wonen en dagbesteding
- nazorg is belangrijk als mensen weer zelfstandig gaan wonen

5. Zicht op de kwaliteit en zorg geboden aan PGB houders beschermd wonen

6. Voorkomen van terugval

Integrale ondersteuning, flexibel en aanspreekpunt voor cliënten, 7 x 24 uur, crisiszorg

7. Aandacht voor beschikbare en betaalbare woningen