

Concept - opdrachtoomschrijving en productenboek huishoudelijke ondersteuning

Inhoudsopgave

1. Achtergrond van de opdracht	3
1.1 Uitgangspunten Wmo huishoudelijke ondersteuning	3
1.2 Plaats huishoudelijke ondersteuning in de gehele keten	3
2. Productenboek	5
3. Scenario's	6
4. Integraal pakkettarief	8
5. Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers	9
Bijlage 1: Indicatie protocol huishoudelijke ondersteuning.....	12

CONCEPT

1. Achtergrond van de opdracht

1.1 Uitgangspunten Wmo huishoudelijke ondersteuning

Voor huishoudelijke ondersteuning wordt uitgegaan van de volgende inhoudelijke uitgangspunten van de gemeente Almere:

- 1.** We werken vanuit de eigen kracht en eigen regie van onze inwoners.
- 2.** We ontzorgen en laten het normale leven leidend zijn.
- 3.** We werken volgens het principe één gezin, één plan en één regisseur, zodat we bijdragen aan de participatie en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen in de eigen omgeving van onze inwoners.
- 4.** We blijven resultaatgericht werken, waarbij op basis van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021 vast wordt gesteld op welke activiteiten binnen welk resultaatgebied moeten worden uitgevoerd. Hierbij staat het beoogde resultaat centraal waardoor maatwerk kan worden geboden. De gemeente verwacht deze resultaatgerichte werkwijze ook van de aanbieders waarbij partnerschap centraal staat.
- 5.** We organiseren een doorgaande lijn van ondersteuning die start bij het voorliggend veld en eindigt bij een zwaardere ondersteuningsbehoefte die wordt overgenomen door bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg.
- 6.** We bieden ondersteuning van goede kwaliteit, deze is veilig, doeltreffend, doelmatig en inwonergegericht en hier houden we toezicht op. Wat de gemeente hieronder verstaat is beschreven in het kwaliteitskader, welke onderdeel uit maakt van de aanbestedingsdocumenten.
- 7.** Het zorglandschap is zodanig ingericht dat voor elke inwoner passende ondersteuning beschikbaar is.
- 8.** We verwachten dat aanbieders innovatief zijn en daarmee bij blijven dragen aan de ontwikkelingen.
- 9.** Het terugdringen van onnodige administratieve lasten voor inwoners, aanbieders en gemeenten is een gedeelde visie.
- 10.** Tijdens de proeftuin HO (die tot medio 2022 loopt) worden werk- en procesafspraken ontwikkeld die meegenomen worden in de implementatie.
- 11.** Het definitief vast te stellen integrale pakkettarief is onderhevig aan vooraf bepaalde evaluatiemomenten om te toetsen of het vastgestelde tarief passend is bij de dagelijkse praktijk.

1.2 Plaats huishoudelijke ondersteuning in de gehele keten

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt pas ingezet als de inzet van de eigen kracht, het sociaal netwerk en/of algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen niet voldoende en/of niet geschikt zijn om de ondersteuningsvraag van de inwoner te beantwoorden en/of zijn mantelzorger te ontlasten.

Als er aanspraak gemaakt kan worden op een andere wet voor ondersteuning dan is een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning niet aan de orde. Gedacht kan worden aan mantelzorgondersteuning vanuit de zorgverzekeringswet, persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet of een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg.

CONCEPT

2. Productenboek

Product Huishoudelijke ondersteuning	
Algemene omschrijving	Het product huishoudelijke ondersteuning is (tijdelijke) ondersteuning bij het voeren van het huishouden. De doelgroep van huishoudelijke ondersteuning bestaat uit alle inwoners die een ondersteuningsvraag hebben met betrekking tot het overnemen van de huishoudelijke taken. Bij deze vraag staat de inwoner centraal, conform het indicatieprotocol Huishoudelijke Ondersteuning wordt rekening gehouden met onder andere de gezondheid en leefsituatie. De inwoners houden zoveel mogelijk de eigen regie en verantwoordelijkheid over hun huishouden. Daar waar mogelijk worden zij gestimuleerd om taken (eventueel met aanpassingen) weer zelf uit te gaan voeren.
Doelen	• De noodzakelijke huishoudelijke taken worden (gedeeltelijk) overgenomen op basis van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021. • Waar mogelijk wordt gewerkt aan het ontwikkelen van vaardigheden t.b.v. zelfstandigheid in het uitvoeren van de huishoudelijke taken.
Acties uit te voeren door zorgaanbieder	De ondersteuning richt zich op het uitvoeren van huishoudelijke taken en/of op andere resultaatgebieden binnen het huishouden zoals vermeld in het "protocol huishoudelijke ondersteuning 2021". Daarnaast onderzoekt de zorgaanbieder samen met de inwoner: - Welke taken de inwoner weer zelfstandig uit kan gaan voeren. - Wat nodig is om dit weer zelfstandig uit te kunnen voeren (bijvoorbeeld inzet van een andere discipline). - Of ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning blijvend nodig is en zo ja welke vorm van ondersteuning passend is.
Resultaat	De inwoner heeft een stabiele situatie en ontvangt (indien nodig) passende ondersteuning om te voorzien in het resultaat een schoon en leefbaar huis zoals beschreven in het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021.
Inzet	De inzet wordt bepaald aan de hand van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning.

3. Scenario's

De gemeente is voornemens om binnen het product huishoudelijke ondersteuning op resultaat te financieren middels een integraal pakkettarief. Tot deze keuze is gekomen naar aanleiding van ervaringen uit de huidige contractperiode en wens van de zorgaanbieders. Om tot een integraal pakket tarief te komen is gekeken welke scenario's passend zijn voor inwoners die huishoudelijke ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. De verwachting is dat de inwoners die gebruik gaan maken van huishoudelijke ondersteuning globaal in te delen zijn in drie scenario's. Deze drie scenario's worden niet als los product aanbesteed, maar vormen de basis om tot een integraal pakkettarief te komen. Deze scenario's moeten dan ook meer gezien worden als toekomstige werkafspraken. De verschillende scenario's zijn als volgt omschreven:

Scenario 1 Huishoudelijke ondersteuning gericht op ontwikkeling.	
Algemene omschrijving	Huishoudelijke ondersteuning scenario 1 is tijdelijke ondersteuning in het huishouden. De verwachting is dat de inwoners in dit scenario's veranderingen in kunnen zetten of taken aan kunnen leren waardoor minder of geen inzet meer nodig is. De mogelijkheden die een inwoner heeft om zelfstandig zijn huishouden te doen kunnen ook nog onduidelijk zijn, dit wordt dan in dit scenario onderzocht.
Doelgroep omschrijving	De doelgroep van huishoudelijke ondersteuning scenario 1 bestaat hoofdzakelijk uit inwoners die (tot voor kort) nog redelijk zelfstandig het huishouden uitvoerden.
Doelen	• Binnen drie maanden wordt onderzocht wat nodig is om weer zelfredzaam te zijn. Dit kan door inzet van eigen kracht en netwerk of andere disciplines als ergotherapie, wijkverpleging etc. • Na drie maanden is een evaluatie opgemaakt waaruit blijkt of structurele inzet noodzakelijk blijft of dat het doel is bereikt waarmee onderstaand resultaat is bereikt en uitstroom is behaald. • De noodzakelijke huishoudelijke taken worden (gedeeltelijk) overgenomen op basis van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021. • Waar mogelijk wordt gewerkt aan het ontwikkelen van vaardigheden t.b.v. zelfstandigheid in het uitvoeren van de huishoudelijke taken.
Acties uit te voeren door zorgaanbieder	De ondersteuning richt zich op het uitvoeren van huishoudelijke activiteiten en/of op andere aspecten binnen het huishouden zoals vermeld in het "protocol huishoudelijke ondersteuning 2021". De ondersteuning wordt direct gestart voor een periode van drie maanden. Waarbij de zorgaanbieder samen met de inwoner het volgende onderzoekt: - Welke taken de inwoner weer zelfstandig uit kan gaan voeren. - Wat nodig is om dit weer zelfstandig uit te kunnen voeren (bijvoorbeeld inzet van een andere discipline). - Of ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning blijvend nodig is en zo ja welke vorm van ondersteuning passend is.
Resultaat	De inwoner heeft een stabiele situatie en ontvangt (indien nodig) passende ondersteuning om te voorzien in het resultaat een schoon en leefbaar huis zoals beschreven in het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021.

Scenario 2 Huishoudelijke ondersteuning gericht op stabiliteit

Algemene omschrijving	Huishoudelijke ondersteuning scenario 2 is ondersteuning waarbij langdurige huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk is. Bij dit scenario is stabilisatie het uitgangspunt.
Doelgroep omschrijving	De doelgroep van huishoudelijke ondersteuning scenario 2 bestaat hoofdzakelijk uit inwoners welke door chronische beperkingen en/of leeftijd gerelateerde klachten niet meer volledig zelfredzaam zijn in het uitvoeren van de huishoudelijke taken zoals beschreven in het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021. Afhankelijk van de uitkomsten van de proeftuin HO kunnen de toeleiding processen op werkprocesniveau aangepast worden.
Doelen	• De noodzakelijke huishoudelijke taken worden (gedeeltelijk) overgenomen op basis van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021. • Door de signalerende taak van huishoudelijke ondersteuners wordt vroegtijdig veranderingen opgemerkt in de leefsituatie van een inwoner en kan hier passend naar gehandeld worden.
Acties uit te voeren door zorgaanbieder	• De ondersteuning richt zich op het uitvoeren van huishoudelijke activiteiten en/of op andere aspecten binnen het huishouden zoals vermeld in het "protocol huishoudelijke ondersteuning 2021". • De aanbieder stuurt op doorstroom naar ondersteuning vanuit andere wetgeving(en) waar dat passend en mogelijk is.
Resultaat	De ondersteuning wordt ingezet om te voorzien in de resultaatgebieden zoals beschreven in het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021.

Scenario 3 Huishoudelijke ondersteuning bij veel zelfredzaamheid

Algemene omschrijving	Huishoudelijke ondersteuning scenario 3 is ondersteuning die in frequentie of diversiteit aan taken dusdanig afwijkt van het indicatieprotocol dat minder inzet noodzakelijk is.
Doelgroep omschrijving	Bij deze doelgroep is uit onderzoek gebleken dat inwoner, dan wel inwoners samen met hun netwerk, in staat zijn een substantieel deel van de huishoudelijke taken zelf uit te voeren. Deze activiteiten kunnen per inwoner variëren waarbij het "indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021" leidend is, maar de inzet is doorgaans minder frequent of divers.
Doelen	De noodzakelijke huishoudelijke activiteiten worden (gedeeltelijk) overgenomen op basis van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021.
Acties uit te voeren door zorgaanbieder	De ondersteuning richt zich op het uitvoeren van huishoudelijke taken en/of op andere aspecten binnen het huishouden zoals vermeld in het "protocol huishoudelijke ondersteuning 2021". Daarnaast wordt aandacht besteed aan het benutten van de verandercapaciteit van een inwoner op het gebied van huishoudelijke ondersteuning
Resultaat	Het schoon en leefbaar houden van de woning volgens de definitie van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021. Dan wel het toewerken naar het zelfstandig schoon en leefbaar houden van de woning.

4. Integraal pakkettarief

De gemeente Almere wil met behulp van het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021 passende ondersteuning inzetten. Per huishouden verschilt het welke resultaatgebieden ingezet moeten worden. Daarnaast verschilt de intensiteit van de ondersteuning (frequentie) en diversiteit van de ondersteuning. Ook verschilt het per huishouden wat het netwerk kan doen en of er sprake is van gebruikelijke hulp.

Op basis van deze visie en de gegevens die bij ons bekend zijn, dan wel aangegeven zijn door de huidige zorgaanbieders komt de gemeente tot deze tarief opbouw:

Opbouw integraal pakkettarief	
Resultaatgebied	Prognose inzet diverse resultaatgebieden*
Schoon en leefbaar huis	55 %
Schoon en leefbaar huis met een of meer extra resultaatgebieden	30 %
Lage frequentie	15 %

* Vanuit de deelnemers betrokken bij de proeftuin huishoudelijke ondersteuning is aangegeven dat zij verwachten dat ongeveer 10% van het huidige cliëntenbestand richting "lage frequentie" kan gaan en 20% van de nieuwe cliënten. Dit is echter niet realistisch om gelijk vanaf de start van de nieuwe contracten te verwachten. In de tariefberekening wordt daarom gerekend met 15%.

5. Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers

De gemeente gaat uit van de volgende kwaliteitseisen:

1. De medewerkers van de aanbieder zijn bekend met de professionele standaard passend bij de dienstverlening Huishoudelijke ondersteuning, bezitten de daarbij passende competenties en handelen in overeenstemming met deze professionele standaard.
2. De aanbieder zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschikken over juiste basisvaardigheden met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. Daarnaast zorgt de aanbieder voor de benodigde deskundigheidsbevordering door middel van trainingen en cursussen op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en kan de aanbieder aantonen welke trainingen en cursussen zij in de laatste twaalf maanden hebben aangeboden aan hun medewerkers.
3. De competenties en vaardigheden worden op peil gehouden, bijvoorbeeld door middel van trainingen, teambesprekingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen.
4. De medewerkers handelen vanuit de visie van de gemeente op maatschappelijke ondersteuning (zie uitgangspunten deze overeenkomst).
5. De Aanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde, professionele en niet-professionele) medewerkers met contacten met de inwoner in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan 3 maanden.
6. Voor de medewerkers die direct contact hebben met inwoner, geldt dat zij aan de volgende basisvaardigheden voldoen:
 1. Servicegericht en klantvriendelijk zijn;
 2. Oog hebben voor de zelfredzaamheid van de inwoner en diens mogelijkheden voor participatie;
 3. Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
 4. Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de client;
 5. Zich steeds tegenover de inwoner kunnen legitimeren;
 6. Praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden.
 7. In staat zijn 'regie' te voeren op de huishoudelijke taken.

b) Aanvullende vaardigheden scenario 1:

1. In staat zijn de zelfredzaamheid van de cliënt en diens mogelijkheden voor zelfredzaamheid zo mogelijk vergroten passend bij het cliëntperspectief.
2. Een passend MBO werk- en denkniveau;
3. Kennis van/affiniteit met de omgang met doelgroepen.

c) Aanvullende functievereisten scenario 2 + 2A:

1. In staat zijn om veranderingen in onder andere de gezondheidssituatie, leefomstandigheden, sociale omgeving en de verandering in huiselijke situatie van de inwoner (bijvoorbeeld vervuiling, maatschappelijk isolement, eerste stadia van dementie etc.) te kunnen melden en adequaat op te kunnen handelen.

d) Aanvullende functievereisten scenario 3:

1. In staat zijn om veranderingen in onder andere de gezondheidssituatie, leefomstandigheden, sociale omgeving en de verandering in huiselijke situatie van de inwoner (bijvoorbeeld vervuiling, maatschappelijk isolement, eerste stadia van dementie etc.) te kunnen melden en adequaat op te kunnen handelen.
7. De medewerkers zijn betrokken en dragen er zorg voor dat zij voldoende kennis hebben van de inwoner en zijn of haar sociale netwerk, dit mede in verband met hun signalerende rol.
8. De medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht direct contact hebben met de inwoner, hebben oog voor zorgelijke veranderingen in de leefsituatie van betreffende inwoner en spelen deze signalen door aan de betreffende Wmo-consulent van de gemeente en/of andere relevante partners.
9. De medewerker signaleert als de geboden ondersteuning niet passend is en draagt zorg voor overdracht naar passende ondersteuning.
10. De medewerkers communiceren met inwoner en hun mantelzorger(s) zowel mondeling als schriftelijk in het Nederlands.
11. Niet-professionele inzet (bijvoorbeeld door een vrijwilliger of stagiair) vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een professionele medewerker. De niet-professionele medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak en voert de werkzaamheden onder fysiek toezicht van minstens één professionele medewerker uit.

Tabel Eisen aan medewerkers die in direct contact komen met de inwoner			
Vaardigheden	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Basisvaardigheden:	X	X	X
Servicegericht en klantvriendelijk zijn	X	X	X
Oog hebben voor de zelfredzaamheid van de inwoner en diens mogelijkheden voor participatie	X	X	X
Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden	X	X	X
Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de client	X	X	X
Zich steeds tegenover de inwoner kunnen legitimeren;	X	X	X
Praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden	X	X	X
In staat zijn 'regie' te voeren op de huishoudelijke taken.	X	X	X

Aanvullende vaardigheden:			
In staat zijn de zelfredzaamheid van de client en diens mogelijkheden voor zelfredzaamheid zo mogelijk vergroten passend bij het clientperspectief.	X		
Een passend MBO werk- en denkniveau;	X		
Kennis van/affiniteit met de omgang met doelgroepen.	X		
In staat zijn om veranderingen in onder andere de gezondheidssituatie, leefomstandigheden, sociale omgeving en de verandering in huiselijke situatie van de inwoner (bijvoorbeeld vervuiling, maatschappelijk isolement, eerste stadia van dementie etc.) te kunnen melden en adequaat op te kunnen handelen.		X	X

Bijlage 1: Indicatie protocol huishoudelijke ondersteuning

Voor het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning klikt u [hier](#).

CONCEPT