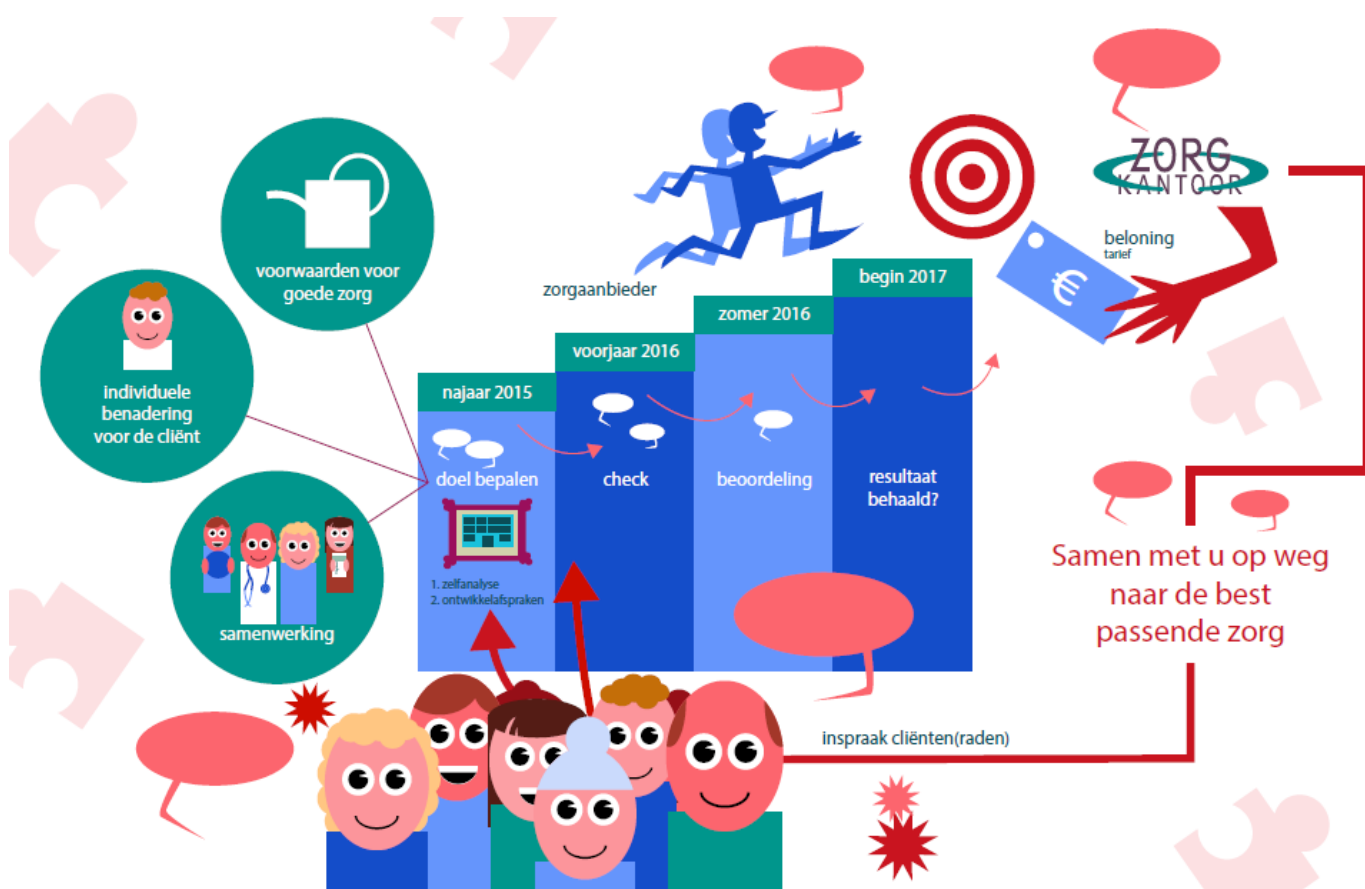


PUBLIEKSVERSIE

ZORGINKOOPBELEID Wlz 2016

VERPLEGING EN VERZORGING



JULI 2015

ZORG
KANTOOR

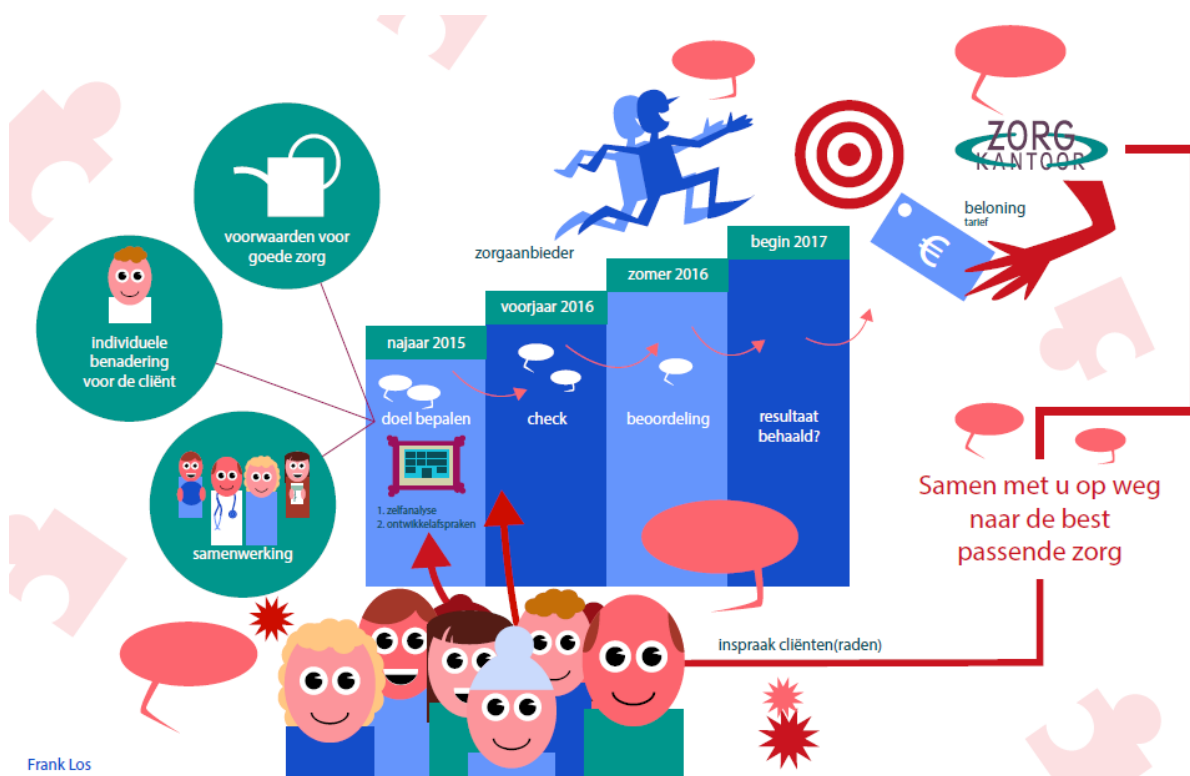
TOELICHTING

Zorgkantoren willen cliënten(raden) informeren over het zorginkoopbeleid van de zorgkantoren voor de Wet langdurige zorg (Wlz) voor 2016. Het is belangrijk dat cliëntenraden weten wanneer en waarover wij met zorgaanbieders in gesprek zijn. Daarom hebben de zorgkantoren onderstaande 'praatplaat' laten maken. Clientorganisatie NPCF heeft meegekeken bij het maken van deze publieksversie voor de Verpleging & Verzorging. Deze praatplaat legt uit wat we doen in de zorginkoop en wat we daarbij belangrijk vinden. In de tekst eronder leggen we uit wat er op de praatplaat allemaal te zien is. We hopen met de plaat en de uitleg cliëntenraden te informeren over wat er gebeurt in de zorginkoop waardoor zij daarover in gesprek kunnen met hun zorgaanbieders.

ZORGINKOOPBELEID Wlz 2016

VERPLEGING & VERZORGING

Clënten en de raden die hen vertegenwoordigen, zijn erg belangrijk voor zorgkantoren. Wij betrekken cliëntenraden dan ook graag bij het inkopen van zorg om zo afspraken te maken met zorgaanbieders. In dit document leest u wat er in het zorginkoopbeleid van 2016 staat. Wij willen graag samen met u op weg naar de best passende zorg. Dit willen wij bereiken door met zorgaanbieders in gesprek te gaan (dialogo) over hoe zij de zorg nu organiseren en hoe ze dit beter kunnen doen. Daar hebben wij u voor nodig.



ZORGKANTOREN BETREKKEN CLIËNTENRADEN BIJ DE ZORGINKOOP

Clëntenraden hebben vorig jaar een vragenlijst ontvangen van de zorgkantoren. In deze vragenlijst konden cliëntenraden hun ervaringen over de zorg en de samenwerking met de zorgaanbieder met het zorgkantoor delen. Deze vragenlijsten hebben waardevolle informatie opgeleverd over uw ervaringen met de zorg bij uw zorgaanbieder. Het is belangrijk dat zorgaanbieders en cliëntenraden vaak met elkaar in gesprek zijn over de zaken die cliënten belangrijk vinden. In de zorginkoop van 2016 willen zorgkantoren met zorgaanbieders ontwikkelafspraken op maat maken. Op maat van de zorgaanbieder, maar vooral op maat van de cliënten. Deze afspraken moeten zorgen voor nog betere zorg en ondersteuning. Wij vragen zorgaanbieders daarom hun cliëntenraden actief te betrekken bij de inkoop van zorg voor 2016.

HOE ZIET DE ZORGINKOOP 2016 ER UIT?

1. WE WILLEN SAMEN WERKEN AAN VERBETERING

Zorgkantoren willen graag met zorgaanbieders ontwikkelafspraken¹ maken over hoe de zorg van de zorgaanbieder verbeterd kan worden. Het doel is om voor cliënten nog betere zorg in te kopen. Zorgaanbieders die de zorg verbeteren krijgen een hoger tarief en dus meer geld voor de zorg aan cliënten.



2. HOE WEET HET ZORGKANTOOR WAT BETER MOET?

Zorgkantoren vragen zorgaanbieders een zelfanalyse in te vullen. Deze zelfanalyse is een soort foto van de organisatie. Uit de zelfanalyse blijkt wat goed gaat en wat beter kan. Het zorgkantoor vraagt zorgaanbieders ook wat cliënten van deze zelfanalyse vinden. Als cliëntenraad is het belangrijk dat u de zorgaanbieder dan ook helpt deze zelfanalyse in te vullen. De zorgaanbieder bespreekt de zelfanalyse namelijk met het zorgkantoor. Zo weten we allebei wat al goed gaat, maar ook wat nog aan de zorg kan verbeteren.



3. HOE GAAN WE AFSPRAKEN MAKEN OVER DE VERBETERING VAN DE ZORG?

Zorgaanbieders mogen zelf voorstellen doen over wat zij willen verbeteren in 2016. Wij vinden dat zorgaanbieders de cliënt centraal moeten stellen bij het verbeteren. Ook is het belangrijk dat zij ontwikkelafspraken maken die passen bij hun organisatie. Zorgkantoren verwachten dat zorgaanbieders de cliënten(raden) vragen wat zij vinden dat verbeterd moet worden. Zorgkantoren vragen ook informatie op over klanttevredenheid. Binnenkort gaat het zorgkantoor met de zorgaanbieders in gesprek over de voorstellen die zij hebben gedaan. In gesprek komen we dan tot de definitieve ontwikkelafspraken voor 2016. En ook tot wat zorgaanbieders aan extra geld krijgen als ze de resultaten halen in 2016. Zorgkantoren verwachten van zorgaanbieders dat zij cliëntenraden betrekken bij de ontwikkelafspraken die zij voorstellen aan het zorgkantoor.



¹ In het inkoopbeleid wordt gesproken over ontwikkelplannen en ontwikkelafspraken.

4. HOE WETEN WE OF DE ZORG ECHT BETER IS GEWORDEN?

Zorgaanbieders doen zelf voorstellen hoe zij laten zien dat zij hun ontwikkelafspraken nakomen. En dat de zorg dus ook echt verbeterd is. In 2016 gaan zorgaanbieders en het zorgkantoor regelmatig met elkaar in gesprek over hoe het gaat met de ontwikkelafspraken en de verbetering. In het voorjaar van 2016 wordt ook aan de cliëntenraad gevraagd hoe zij vinden dat het gaat. In de zomer kijkt het zorgkantoor of de zorgaanbieder de ontwikkelafpraak gaat halen. Als het zorgkantoor verwacht dat de afspraak gehaald wordt dan krijgt de zorgaanbieder een hoger tarief en dus extra geld. Na 2016 weet het zorgkantoor pas echt of alle ontwikkelafspraken behaald zijn en of de zorg dus is verbeterd.



OP WELKE KWALITEITSONDERWERPEN VRAGEN WIJ VERBETERING?

Zorgkantoren hebben een aantal onderwerpen² gekozen waarop zorgaanbieders hun zelfanalyse en ontwikkelafspraken kunnen maken.

Deze onderwerpen zijn:

- de basis versterken
- persoonsgerichte zorg
- samenhangende zorg

Hierna leggen we uit wat we met deze onderwerpen bedoelen.



DE BASIS VERSTERKEN

De basis versterken gaat er over dat cliënten moeten kunnen vertrouwen op veilige en verantwoorde zorg.

Zorgkantoren willen in de zelfanalyse (de foto) van de zorgaanbieder zien hoe zij nu werken aan het verbeteren van voorwaarden voor goede en verantwoorde zorg en hoe zij hierbij de cliëntenraden betrekken.

Onderwerpen waarvoor zorgkantoren bijvoorbeeld aandacht vragen:

- medicatieveiligheid bij ouderen
- vrijheidsbeperkende maatregelen
- betere wondzorg
- goed georganiseerde mondzorg

ERVAREN KWALITEIT VAN LEVEN DOOR DE CLIËNT

Iedere cliënt ervaart de zorg die hij/zij krijgt op zijn eigen manier. Zorgkantoren denken dat, wanneer zorgaanbieders de zorg en ondersteuning zo goed mogelijk afstemmen op iedere cliënt, hij of zij meer tevreden zal zijn.

² In het Inkoopbeleid Wlz 2016 worden dit 'niveaus' genoemd.

Er zijn 6 onderwerpen die we bij ervaren kwaliteit van leven door de cliënt erg belangrijk vinden:

- Passende zorg. Cliënten krijgen altijd passende zorg op een passende plek. De keuze van de cliënt is daarbij het vertrekpunt.
- De professional (zorgverlener) ziet de cliënt. De cliënt vindt dat de professional oog heeft voor hem of haar. En dat er rekening wordt gehouden met zijn/haar wensen en voorkeuren.
- Ondersteunen van de eigen regie van de cliënt. Dit kan ook de cliëntvertegenwoordiger zijn. De mantelzorgers en vrijwilligers weten wat de cliënt wil en ondersteunen hierbij.
- Cliëntervaring. Door goed te meten hoe cliënten de zorg ervaren weten zorgaanbieder waarop zij kunnen verbeteren. En de professional houdt hier rekening mee waardoor de cliënt goede zorg krijgt.
- Gezondheid en welbevinden. Een gezonde leefstijl bij cliënten(bijvoorbeeld voldoende beweging en gezonde voeding) kan bijdragen aan het welbevinden van de cliënt.
- Interventies bij probleemgedrag. Signalen van de cliënt worden goed herkend door de zorgaanbieder, waarmee de eigenheid van de cliënt wordt erkend.

SAMENHANGENDE ZORG

Zorgkantoren denken dat samenwerken zorgt voor meer keuze en betere zorg voor cliënten. Wij willen dan ook dat zorgaanbieders samenwerken aan een beter aanbod van zorg. Welke samenwerkingsverbanden gesloten worden, kan sterk per zorgaanbieder verschillen. Zorgkantoren vragen van zorgaanbieders dat zij laten zien dat zij door hun samenwerking met anderen het zorgaanbod voor de cliënt vraaggericht en cliëntvriendelijk vormgeven en dit steeds verstevigen/verbeteren.

WAT KUNNEN CLIENTENRADEN DOEN?

Zorgkantoren vinden dat de cliëntenraden een belangrijke gesprekspartner zijn voor zorgaanbieders bij de zorginkoop. Cliëntenraden kunnen zorgaanbieders helpen een goede zelfanalyse van de zorgaanbieder te maken. Zij kunnen hierin verwoorden wat cliënten belangrijke onderwerpen vinden die de zorgaanbieder nu al goed doet. Ook kan de cliëntenraad de zorgaanbieder advies geven over de onderwerpen waarop nog verbeterd kan worden. Maar ook hoe deze verbeterd moeten worden.



Het is goed dat cliëntenraden weten wat er is afgesproken met het zorgkantoor voor 2016. Op die manier kan de cliëntenraad meekijken hoe het gaat en wat er verbeterd wordt. In het voorjaar van 2016 gaat het zorgkantoor graag in gesprek met de cliëntenraad over hoe het gaat en wat de cliënten merken van de gemaakte ontwikkelafspraken. Op deze manier willen wij samen met u en zorgaanbieders werken aan de best passende zorg.