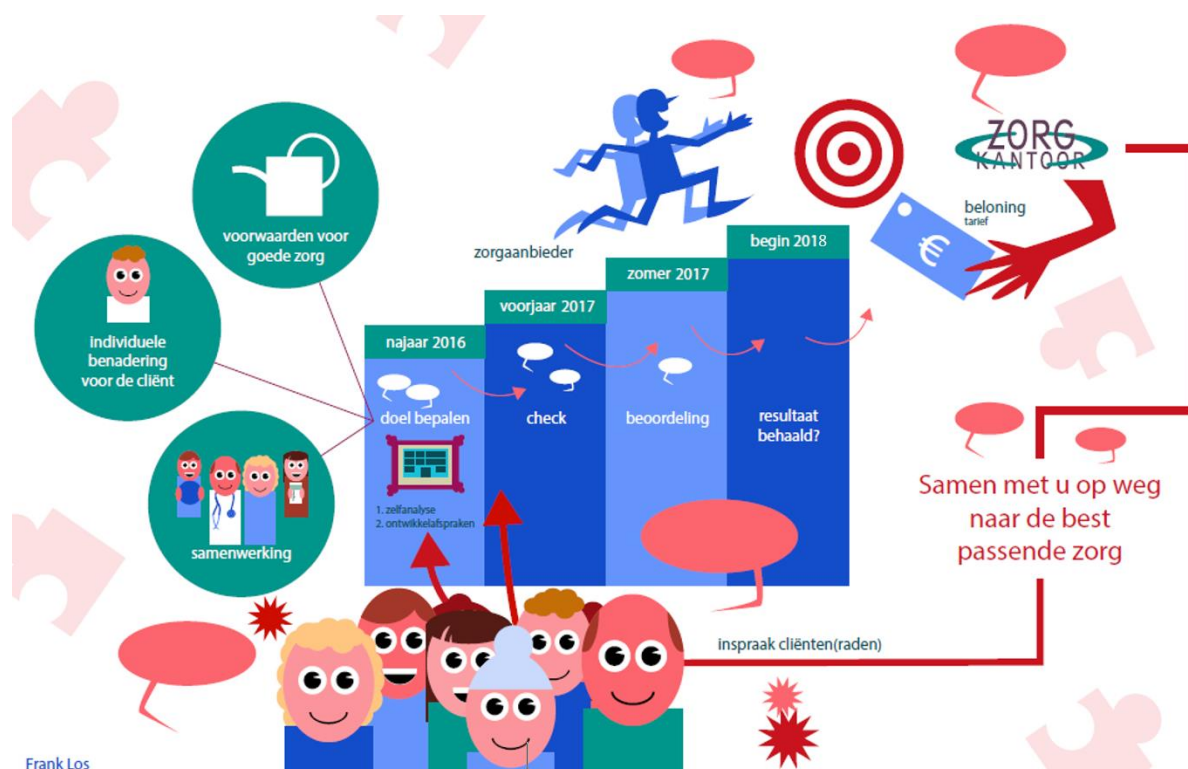


PUBLIEKSVERSIE

ZORGINKOOPBELEID Wlz 2017

VERPLEGING EN VERZORGING



JULI 2016

TOELICHTING

In opdracht van de Rijksoverheid maken 32 regionale zorgkantoren elk jaar afspraken met zorgaanbieders in hun regio over de beschikbaarheid, kwaliteit en kosten van de zorg. Het gaat daarbij om zorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz), zoals intensieve verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg en langdurige geestelijke gezondheidszorg.

Wij (zorgkantoren) vinden het belangrijk dat u als cliënt en/of lid van de cliëntenraad weet wat de zorgkantoren doen om voor 2017 weer goede afspraken te maken met zorgaanbieders. We zien graag dat cliënten en cliëntenraden betrokken zijn bij deze afspraken en weten wanneer en op welke manier zorgkantoren met zorgaanbieders in hun regio in gesprek gaan. Omdat de zorgkantoren in elke regio dezelfde procedure gebruiken, hebben wij in overleg met de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen Nederlandse Patiënten- en Consumenten Federatie (NPCF) en het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC) een zogenaamde 'praatplaat' gemaakt.

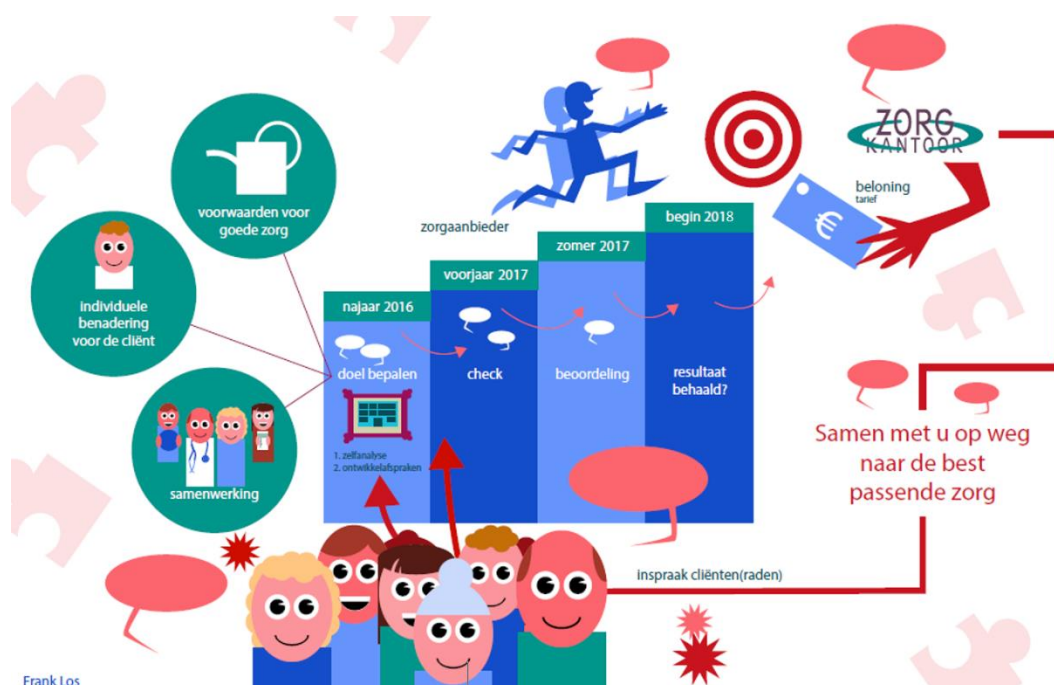
Deze praatplaat legt uit hoe wij afspraken maken met zorgaanbieders en wat we daarbij belangrijk vinden. In de tekst leggen we u stap voor stap uit wat er op de praatplaat allemaal te zien is. Deze uitleg geeft u inzicht in wat regionale zorgkantoren doen. Zo kunt u beter voorbereid in gesprek gaan met de zorgaanbieder.

Cliënten en cliëntenraden kunnen bij vragen ook altijd direct contact opnemen met het zorgkantoor. De zorgkantoren Amstelland en de Meerlanden & Zuid-Holland Noord zijn te bereiken op werkdagen via emailadres zorgkantoor@zorgenzekerheid.nl en telefoonnummer 071- 5825911.

ZORGINKOOPBELEID Wet langdurige zorg 2017

VERPLEGING & VERZORGING

Wij vinden de stem van cliënten en cliëntenraden erg belangrijk. Daarom betrekken wij cliënten en cliëntenraden graag bij het inkopen van zorg. Op deze manier kunnen wij voor cliënten goede afspraken maken met zorgaanbieders. Met deze 'praatplaat' leggen wij uit welke onderwerpen wij belangrijk vinden bij het maken van deze afspraken. Wij willen graag samen met u werken aan de beste zorg die aansluit bij de wensen van cliënten.



ZORGKANTOREN BETREKKEN CLIËNTEN EN CLIËNTENRADEN BIJ DE ZORGINKOOP

Het is belangrijk dat zorgaanbieders en cliëntenraden regelmatig met elkaar in gesprek zijn over de zaken die cliënten belangrijk vinden. In de zorginkoop voor 2017 wil het zorgkantoor met zorgaanbieders op maat ontwikkelafspraken maken. Deze ontwikkelafspraken gaan over de manier waarop de zorgaanbieder de zorg en ondersteuning voor hun cliënten gaan verbeteren. Wij vinden het belangrijk dat zorgaanbieders de cliëntenraad actief betreft bij het maken van deze ontwikkelafspraken voor 2017. Het is dus voor u belangrijk om samen met de zorgaanbieder in gesprek te gaan over welke ontwikkelafspraken de zorgaanbieder moet maken met het zorgkantoor.

HOE ZIET DE ZORGINKOOP 2017 ER UIT?

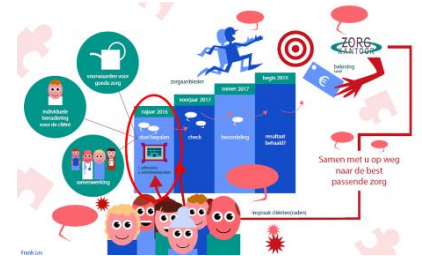
1. WE WILLEN SAMEN WERKEN AAN VERBETERING

Wij willen graag met zorgaanbieders ontwikkelafspraken¹ maken over hoe zij de zorg in 2017 verbeteren. Het doel is om voor cliënten nog betere zorg te organiseren. Zorgaanbieders die de ontwikkelafspraken nakomen, kunnen in aanmerking komen voor extra financiering.



2. HOE WETEN WIJ WAT BETER MOET?

Zorgaanbieders kunnen zelf aangeven wat goed gaat en wat beter kan. Wij willen ook weten wat cliënten daarvan vinden. Als cliëntenraad is het belangrijk dat u de zorgaanbieder helpt bij het formuleren van verbeterpunten. Wij kunnen op die manier afspraken maken met de zorgaanbieder over wat goed gaat en wat beter moet.



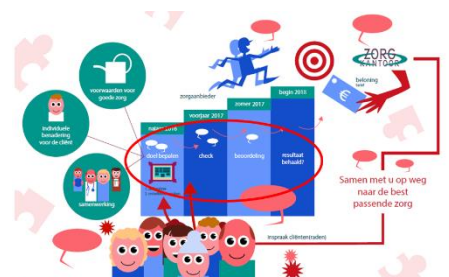
3. HOE GAAN WE AFSPRAKEN MAKEN OVER DE VERBETERING VAN DE ZORG?

Zorgaanbieders mogen zelf voorstellen doen over wat zij willen verbeteren in 2017. Wij vinden dat zorgaanbieders daarbij gebruik moeten maken van de ervaringen van cliënten. Ook is het belangrijk dat de ontwikkelafspraken passen bij de organisatie en de samenwerkingsverbanden in de regio. Zorgkantoren verwachten dat zorgaanbieders hun cliënten en cliëntenraden vragen wat er beter kan. Zorgkantoren willen bijvoorbeeld weten hoe tevreden cliënten zijn over de zorg. Wij gaan met de zorgaanbieder in gesprek over de ontwikkelafspraken. In dat gesprek worden de definitieve ontwikkelafspraken gemaakt voor 2017. En ook hoeveel extra geld de zorgaanbieder krijgt als de ontwikkelafspraken voor 2017 worden nagekomen. Zorgkantoren verwachten van zorgaanbieders dat zij cliënten en cliëntenraden betrekken bij de ontwikkelafspraken die zij met het zorgkantoor maken.



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

Zorgaanbieders laten het zorgkantoor zien dat zij hun ontwikkelafspraken nakomen. En dat de zorg voor cliënten dus ook echt verbeterd is. In de zomer van 2017 gaan wij met de zorgaanbieders in gesprek over hoe het gaat met de ontwikkelafspraken en de verbeteringen. Cliëntenraden kunnen aan de gesprekken over de ontwikkelplannen meedoen. In de zomer van 2017 kijkt het zorgkantoor of de zorgaanbieder de



¹ In het inkoopbeleid wordt gesproken over ontwikkelplannen en ontwikkelafspraken.

ontwikkelafpraak gaat halen. Als het zorgkantoor verwacht dat de afspraak gehaald wordt, krijgt de zorgaanbieder een hoger tarief en dus extra geld. Na 2017 stellen wij definitief vast of de zorgaanbieder alle ontwikkelafspraken behaald heeft en of de zorg voor cliënten daadwerkelijk is verbeterd.

OP WELKE KWALITEITSONDERWERPEN VRAGEN WIJ VERBETERING?

De regionale zorgkantoren hebben gezamenlijk een aantal onderwerpen² gekozen die centraal staan in de ontwikkelafspraken die zorgaanbieders maken.

DE BASIS VERSTERKEN

De *basis versterken* betekent dat u moet kunnen vertrouwen op veilige en verantwoorde zorg. Wij willen in de ontwikkelafspraken van de zorgaanbieder zien hoe hij zorgt voor veilige en verantwoorde zorg. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder de cliëntenraad hierbij betreft.

Onderwerpen waarvoor zorgkantoren bijvoorbeeld extra aandacht vragen zijn:

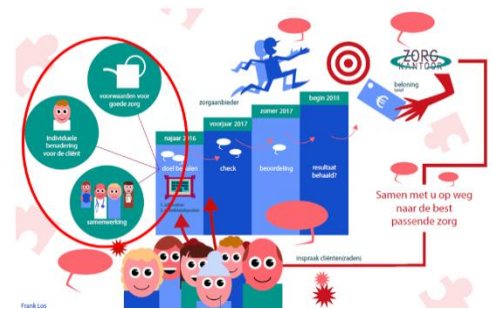
- medicatieveiligheid bij ouderen
- omgang met vrijheidsbeperkende maatregelen
- betere wondzorg
- goede mondzorg

PERSOONSGERICHTE ZORG

Iedere cliënt ervaart de zorg die hij of zij krijgt op zijn of haar eigen manier. Het zorgkantoor vindt dat de zorgaanbieder de zorg, ondersteuning en leefomgeving zo goed mogelijk moet afstemmen op de wensen van de cliënt. Het is daarom belangrijk om te weten hoe de cliënt zijn of haar kwaliteit van leven ervaart.

Er zijn zes onderwerpen die we bij de tevredenheid van de cliënt erg belangrijk vinden:

1. Passende zorg: Cliënten krijgen altijd passende zorg op een passende plek. De keuze van de cliënt is daarbij het vertrekpunt.
2. De zorgverlener ziet de cliënt. De cliënt vindt dat de zorgverlener oog heeft voor hem of haar. En dat er rekening wordt gehouden met zijn of haar wensen en voorkeuren.
3. Hulp en ondersteuning bij meer eigen regie door de cliënt of de cliëntvertegenwoordiger. Eigen regie en zelfstandigheid is belangrijk, waarbij mantelzorgers en vrijwilligers weten wat de cliënt wil en welke ondersteuning de cliënt daarbij nodig heeft.
4. Cliëntervaring: Door goed te meten hoe cliënten de zorg ervaren, weet de zorgaanbieder hoe de kwaliteit van de zorg kan worden verbeterd. Ook zorgverleners kunnen met goede informatie over de cliënttevredenheid de (dagelijkse) zorg voor cliënten verbeteren.
5. Gezondheid en welbevinden. Een gezonde leefstijl bij cliënten (bijvoorbeeld voldoende beweging en gezonde voeding) kan bijdragen aan het welbevinden van de cliënt.



² In het Inkoopbeleid Wlz 2017 worden dit 'niveaus' genoemd.

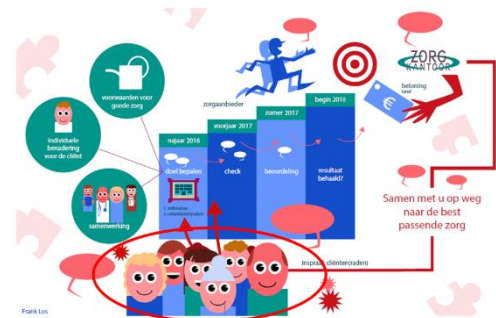
6. Het voorkomen of oplossen van moeilijk gedrag. Signalen van de cliënt worden goed herkend door de professional. Erkenning van de eigenheid van de cliënt staat centraal.

SAMENHANGENDE ZORG

Het zorgkantoor vindt dat goede samenwerking zorgt voor meer keuze en betere zorg voor cliënten. Wij willen dan ook dat zorgaanbieders in de regio samenwerken aan een beter aanbod van zorg. Dat kan door samen te werken met andere zorgaanbieders, gemeenten, bedrijven of andere (maatschappelijke) organisaties. De manier waarop zorgaanbieders samenwerken, moet afhangen van de behoefte van cliënten en aansluiten bij de mogelijkheden in de regio. Het zorgkantoor wil daarom van zorgaanbieders weten hoe zij samenwerken met andere organisaties en op welke manier dat bijdraagt aan het verbeteren van de zorg voor de cliënten.

WAT KUNT U DOEN?

Wij vinden cliëntenraden een onmisbare gesprekspartner bij de zorginkoop. Cliëntenraden kunnen zorgaanbieders helpen met het opstellen van goede ontwikkelafspraken. Cliëntenraden geven de behoeftes en wensen van cliënten een stem. De cliëntenraad heeft een belangrijke rol om de zorgaanbieder te adviseren over wat belangrijke verbeterpunten zijn en daarbij met oplossingen te komen.



Het is daarom erg belangrijk dat u weet wat de zorgaanbieder heeft afgesproken met het zorgkantoor voor 2017. Op die manier kan de cliëntenraad meekijken hoe het gaat en wat er verbeterd wordt. In het voorjaar van 2017 gaan wij daarom graag met u in gesprek over de ontwikkelafspraken met de zorgaanbieder. Op deze manier willen wij samen met u en zorgaanbieders werken aan de best passende zorg.