

Aan CRF / OR
Van RvB
Kopie MT, RvT
Datum 1 mei 2019
Betreft **Besluit beleid hand-en-spandiensten**
Bijlage Beleid hand-en-spandiensten

Aanleiding

Onder cliënten en medewerkers is een breed gedragen behoefte aan nader beleid op het onderwerp 'hand-en-spandiensten diensten'. In november 2018 heeft een werkgroep bestaande uit afvaardiging management, CRF en OR hiertoe een document opgesteld waarvan is afgesproken dat het richtinggevend gaat zijn voor het toekomstig 'hand-en-spandienstenbeleid'. Daarbij is opgemerkt dat de uitwerking van de schets beperkt was in tekst maar de uitgangspunten nog werden getoetst op helderheid en effect bij cliënten en ADL'ers. De DAA's hebben in het eerste kwartaal 2019 voornoemde schets besproken met diverse medewerkers en de conclusie was dat het voorliggende beleid passend is en dat de gekozen bewoordingen maatwerk door ADL-assistent voor cliënt mogelijk maken. Voor cliënten vormt het een helder beleid dat tevens de ruimte geeft om via uitgangspunten maatwerk mogelijk te maken. Belangrijk punt van aandacht is dat de ADL-teams begeleid moeten worden in het maken van deze zorgvuldige afweging. ADL'ers, MAA's, DAA's, CRF en OR zijn betrokken geweest bij de voorbereiding van het beleid. De bestuurder is van mening dat hier sprake is geweest van een zorgvuldig proces met betrokkenheid en input van alle betrokkenen. Het beleid vraagt om zorgvuldige introductie omdat het een beladen onderwerp is waar vele individuele meningen over bestaan. Het beleid zal actief via diverse kanalen in de organisatie worden verspreid en in bijeenkomsten worden toegelicht. Het beleid heeft geen financiële consequenties.

Advies

In vervolg op de besprekingen in november 2018 is door bestuurder op 31 januari 2019 een adviesaanvraag voorgenomen beleid hand-en-spandiensten aan de OR en CRF verstuurd. In de opvolgende overlegvergaderingen met respectievelijk OR en CRF is het voorgenomen beleid door bestuurder toegelicht en met OR en CRF voltallig besproken.

De CRF heeft daarop op 21 maart 2019 met kenmerk 4.11/19005 een advies uitgebracht. De daarin verwoorde twee punten zijn verwerkt in het beleid hand-en-spandiensten als verwoord in bijlage 1 bij dit besluit. Daarnaast dringt de cliëntenraad aan op een goede communicatie en implementatie van voorgenomen beleid. De cliëntenraad wil hier graag bij betrokken worden. De bestuurder neemt deze laatste opmerkingen van de CRF mee in de verdere implementatie.

De OR heeft daarop op 26 maart 2019 met kenmerk 19007.uit een advies uitgebracht. Daarin geeft de OR aan om bij de implementatie van beleid 1) de aandacht te vestigen op het feit dat eventuele afspraken van de hand-en-spandiensten in de CGM kunnen worden opgenomen, 2) goede onderlinge afspraken te maken door de teams over de uitvoering van beleid hand-en-spandiensten vooral als er maatwerk geleverd wordt per cliënt, 3) aan te geven wat anders is in het aangepaste beleid, 4) aandacht voor een gelijkwaardige dialoog tussen medewerker en cliënt te hebben en 5) dat daarvan afwijkende afspraken in het CGM kunnen worden vastgelegd en jaarlijks worden geëvalueerd. De OR adviseert tenslotte de bestuurder met inachtneming van voornoemde randvoorwaarden tot uitvoering van het voorgenomen besluit beleid hand-en-spandiensten over te gaan. De bestuurder neemt de opmerkingen van de OR mee in de verdere implementatie.

Besluit

Daarmee zijn de overleggen tussen CRF, OR en raad van bestuur over voornoemde adviesaanvraag afgerond. De raad van bestuur stelt het beleid hand-en-spandiensten vast met de inhoud als in bijlage 1 bij dit besluit opgenomen.

Vervolg na besluit

Het hand-en-spandienstenbeleid is een onderwerp dat een zorgvuldige introductie in de organisatie vraagt. Medewerkers en cliënten zullen worden geïnformeerd via de nieuwbrieven en de MAA's zullen zorgdragen voor een zorgvuldige introductie in de projecten. Zorgvuldig betekent zo nodig organiseren van bijeenkomsten om het beleid en vooral ook de bedoeling van het beleid te bespreken. De verwachting is namelijk dat met name de geboden ruimte tot maatwerk ook tot vragen zal leiden. Het maken van een afweging op maat vraagt andere vaardigheden dan uitvoeren van handelingen die op een lijstje staan.

BELEID HAND-EN-SPANDIENSTEN

WAT IS GEREGELD?

Fokus biedt cliënten conform de aanspraak ADL-assistentie een samenhangend pakket ADL-assistentie in en om de woning. Dit pakket bestaat uit persoonlijke verzorging, eenvoudige verpleegtechnische assistentie en hand-en-spandiensten. Het naar eigen behoefte gebruik kunnen maken van hand-en-spandiensten is voor cliënten van invloed op de mate waarin zij zelfstandig kunnen wonen en leven, zelf de regie kunnen voeren en daarmee op hun tevredenheid over de dienstverlening door Fokus.

Het gaat er bij hand-en-spandiensten om dat de cliënt verder kan met zijn dagelijks leven op een bepaald moment. Hand-en-spandiensten vormen daarbij soms de verbindende schakel tussen de andere vormen van assistentieverlening, worden vaak gecombineerd met andere activiteiten of staan op zichzelf. De hand-en-spandiensten kunnen per cliënt variëren afhankelijk van zijn persoonlijke mogelijkheden en situatie en kunnen dus uit veel verschillende handelingen bestaan. Het is vooraf niet te bepalen om welke hand-en-spandiensten cliënten gaan vragen. Het gaat om maatwerk. Daar gaan cliënt en ADL-assistent een dialoog over aan waarin duidelijk wordt wat de vraag van cliënt is en of en hoe ADL-assistent aan die vraag invulling kan geven.

Bij hand-en-spandiensten in en om de Fokuswoning gaat het om allerlei praktische zaken die:

- de cliënt (vanwege zijn fysieke beperking) niet zelf kan verrichten;
- in het verlengde kunnen liggen van andere ADL-handelingen (persoonlijke verzorging of verpleging), maar ook zelfstandig kunnen voorkomen;
- voor de cliënt nodig zijn, omdat hij anders niet verder kan met zijn dagelijkse leven;
- voor de hand liggen om daarvoor in redelijk- en billijkheid een beroep op Fokus te doen, inclusief die handelingen waarbij het om een onvoorziene situatie gaat;
- niet onder de huishoudelijke hulp onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vallen;
- tot de deskundigheid van ADL-assistentie behoren.

VANUIT WELKE UITGANGSPUNTEN WERKEN WE?

Afbakening in de assistentie vraag van de cliënt

Fokuscliënten zijn cliënten die nadrukkelijk in staat zijn hun eigen regie te voeren in hun leven. Assistentie van ADL'ers is daarbij onontbeerlijk om de algemene dagelijkse levensbehoeften uit te kunnen voeren. Het in staat zijn tot het voeren van eigen regie betekent ook dat Fokuscliënten in staat zijn tot het doen van een Wmo-aanvraag voor huishoudelijke hulp. Uit onderzoek blijkt dat meer dan 85% van de Fokuscliënten naast ADL-assistentie ook huishoudelijke hulp over de vloer krijgt. Kenmerkend voor Wmo-diensten is dat deze gepland worden uitgevoerd. Hand-en-spandiensten kenmerken zich meer door een ongepland (en op alle mogelijke momenten van de dag) karakter.

Morele afbakening

Huishoudelijke hulp is voorzien in de Wmo. Soms lijken hand-en-spandiensten een overlap te hebben met huishoudelijke hulp maar het heeft duidelijke andere kenmerken zoals ongepland en met het doel om cliënten verder te helpen. Fokus heeft als doel mensen met een ernstige fysieke beperking te ondersteunen zodat ze een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. Daar hoort ook bij dat Fokus niet te star omgaat met wet- en regelgeving, maar gericht op oplossen van 'wat in de weg zit'. Om een normaal leven mogelijk te maken moeten we de interpretatie en omgang met wet- en regelgeving ook een menselijke maat geven. Fokus kiest er daarom voor om een aantal uitgangspunten te benoemen die we hanteren bij het omgaan met de vraag om hand-en-spandiensten bij de Fokuscliënt.

Maatwerk leveren is mogelijk als Fokusbreed gewerkt wordt vanuit de volgende uitgangspunten:

1. Hand-en-spandiensten zijn voor de cliënt essentieel om een zelfstandig leven te kunnen leiden, omdat ze er voor zorgen dat de cliënt verder kan met zijn dagelijks leven op een bepaald moment.
2. Hand-en-spandiensten sluiten aan op de specifieke vraag en wens van de cliënt.
3. Cliënt en ADL-assistent gaan dialoog aan waarin duidelijk wordt wat de vraag van cliënt is en of en hoe ADL-assistent aan die vraag invulling kan geven.
4. Persoonlijke verzorging en EVA-handelingen hebben altijd voorrang op hand-en-spandiensten in de afhandeling.
5. In overleg kan een verzoek om hand-en-spandiensten die niet urgent zijn tussen medewerkers en cliënten worden ingepland op een rustig moment op de dag, zolang dit de overige assistentieverlening niet hindert en de ADL-assistent bij overige oproepen voor PV of VP de dienstverlening kan onderbreken.
6. De MAA kan oordelen dat in het belang van het collectief (veiligheid en/of kwaliteit) van het project (anders gezegd andere cliënten hebben last van een hand-en-spandienstenvraag) of het belang van de ADL-medewerkers (psychosociale druk of fysieke overschrijding ARBO) in redelijkheid en billijkheid een interventie noodzakelijk is. Deze interventie is bindend voor zowel cliënt als ADL-assistent. Het besluit wordt met opgaaf van redenen gecommuniceerd aan cliënt, ADL-assistent en team.
7. Hand-en-spandiensten mogen mede op basis van de subsidieregeling nimmer structureel de hoofdvraag van de ADL-assistentie zijn maar is altijd supplementair en weegt niet mee in minimale zorgafname voor verkrijging indicatie en behoud recht bewoning.

DE PRAKTIJK VAN ALLE DAG

De hand-en-spandiensten worden op afroep en aanwijzing van de cliënt verleend. Uiteraard is daarbij sprake van samspraak tussen cliënt en medewerker en van redelijkheid in wat wordt uitgevoerd, op welk moment en op welke wijze. Gezamenlijk waken wij ervoor dat het leveren van maatwerk voor de ene cliënt, de andere cliënt niet hindert in het aanspraak maken op ADL-assistentie. Verder is er nadrukkelijk geen sprake van structureel (dagelijkse) huishoudelijke hulp. Dit betreffen activiteiten in kader van Wmo. Als er twijfel is bij het uitvoeren van (nieuwe) hand-en-spandiensten kunnen de volgende vragen helpend zijn en worden besproken door de cliënt en de medewerker en binnen het team:

1. Is de assistentievraag bepalend of de cliënt verder kan met zijn/haar dagelijks leven?
2. Ligt het voor de hand dat de ADL-assistent het doet?
3. Kan de ADL-assistent het doen (deskundigheid, risico, verantwoording)?
4. Moet het nu?
5. Is de tijd die het kost redelijk?

Het principe geldt dat deze hand-en-spandienst voor elke cliënt met deze fysieke beperking en in deze situatie, ongeacht het Fokusproject, zou worden uitgevoerd (gelijkheidsbeginsel). Maatwerk is immers niet hetzelfde als willekeur. We willen willekeur vermijden, omdat dat scheve verhoudingen geeft in de relatie tussen cliënt en ADL-assistent, in de dienstverlening aan cliënten, binnen teams en binnen Fokus.