

Bijzondere pilot binnen Archipel

Wie betaalt, bepaalt!

Archipel stuurt op Cliënt in Regie. In allerlei programma's en projecten worden onze cliënten (én medewerkers) uitgedaagd om zelf keuzes te maken op het gebied van zorg, welzijn en wonen en dus: de regie te houden over hun eigen leven. Zoals het Volledig Pakket Thuis (VPT) bij Archipel Berkenstaete: intensieve zorg en begeleiding in de thuissituatie.

Archipel gaat verder

Maar Archipel gaat ook hier verder. Als enige organisatie in de regio doen wij dat met een bijzondere pilot waarin VPT door middel van een 'persoonsvolgend budget' (pvb) tot stand komt. Hans Hendriks is manager van het transitieprogramma Cliënt in Regie binnen Archipel en vertelt meer over deze unieke pilot.

Bijzondere pilot

Hans Hendriks: "Aan de hand van het pvb kunnen onze bewoners zelf bepalen hoe zij hun zorg gaan inkopen. Wie betaalt, bepaalt. Van hulp in het huishouden, persoonlijke verzorging, verpleging en dagbesteding tot alarmering en maaltijden. De cliënt krijgt de virtuele beschikking over zijn eigen zorgbudget. En dat is natuurlijk een hele stap voorwaarts. Tijdens de pilot lopen we tegen vragen en problemen aan die we aanpakken, oplossen en verbeteren."

Van doel naar resultaat

Hans: "Bewoners nemen eigenlijk het heft in eigen hand. Ons doel is: zelf je leven inrichten, passende zorg en dienstverlening kiezen en op deze wijze als cliënt volledig in regie zijn. Een nobel streven, dat vraagt om anders denken en doen van iedereen. Aan de andere

.....
Het persoonsvolgend budget is beschikbaar voor cliënten die een indicatie in zorgzwaartepakketten hebben van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De hoogte van het eigen zorgbudget is afhankelijk van de indicatie die is afgegeven door het CIZ. Met de klantondersteuner wordt gekeken naar de specifieke wensen en behoeften.
.....

kant is het een prachtige uitdaging om als organisatie de kansen en mogelijkheden van deze aanpak te onderzoeken. We draaien de situatie nu eenmaal helemaal om. Ook bij de cliënten zelf en de betrokken familieleden roept dat veel vragen op. Hoe gaat dit in zijn werk? Wat gebeurt er als ik geld over hou? Welke diensten kan ik afnemen en kan ik dat per week aanpassen? Wat als ik niet tevreden ben? Ben ik verplicht het persoonsvolgend budget volledig te besteden? Heel veel vragen die snakken naar passende antwoorden."

Welkomme hulp van klantondersteuner

"In het project krijgt elke cliënt de beschikking over een klantondersteuner; die staat aan de kant van de cliënt. De klantondersteuner helpt de cliënt en de mantelzorger om zicht te krijgen op de eigen wensen, mogelijkheden en beperkingen en ondersteunt de cliënt bij het

inkopen van de zorg- en dienstverlening. De klantondersteuner helpt ook bij het beheer van het eigen zorgbudget. Vanaf het allereerste moment (vaak nog vóór verhuizing naar Berkenstaete) is er een intensief contact tussen de klantondersteuner, de cliënt en de mantelzorger(s). Dat is van groot belang. Door de vaak beperkte regiemogelijkheden van veel cliënten zorgt de klantondersteuner direct voor toegevoegde waarde: het intensieve contact draagt ertoe bij dat voor de cliënt helder wordt wat nodig en mogelijk is, zodat hij zelf zijn keuzes kan blijven maken."

Positief geluid

"Onze ervaringen tot nu toe zijn erg positief. En natuurlijk ontstaan er binnen zo'n nieuwe situatie allerlei discussies. Onze medewerkers waren gewend om de (standaard) zorg te geven en cliënten waren gewend om af te wachten en te ontvangen. Nu moeten onze medewer-



Hans Hendriks is manager van het transitieprogramma *Cliënt in Regie*.

kers wachten op de vragen van cliënten. Cliënten moeten nu juist proactief op pad om aan te geven wat zij nodig hebben. Kortom: dat is wennen. Maar juist door het gesprek met elkaar aan te gaan, kun je samen werken aan oplossingen, een betere logistiek en een andere inrichting van je organisatie. De pilot zorgt voor een bewustwordingsproces bij cliënten, mantelzorgers én medewerkers.”

Het werken met een persoonsvolgend budget is een proces van cliënten, zorginstelling en overheid. De kaders staan niet vast en gaandeweg wordt steeds duidelijker hoe door alle partijen hiermee moet worden omgegaan. Daarnaast is het belangrijk om alle kosten volledig inzichtelijk te krijgen; alleen op die manier kun je de zorg en diensten op waarde straks afrekenen.

Een kritische blik

“Er is in het begin ook argwaan. Mensen vragen zich vaak af: waarom is bepaalde zorg toch zo duur? Blijft er niets aan de strijkstok hangen? Ze worden nu geconfronteerd met de prijs van zorg en daardoor gaan ze heel bewust keuzes maken. Dat is natuurlijk een gezonde

De zorgsector verandert en daarbinnen passen eigen verantwoordelijkheid en een faciliterende overheid. Mede hierdoor kunnen medewerkers zich richten naar de klant in plaats van naar de organisatie. Een kwestie van oude principes loslaten, effectiever samenwerken, een andere inrichting van organisaties en passende regelgeving.

marktwerking. We zien dat mensen (en met name hun familieleden) zich heel goed voorbereiden en uitstekend op de hoogte zijn van de mogelijkheden binnen de zorg. We besteden veel aandacht aan het inzichtelijk maken van alle zorgtarieven. Klantondersteuners moeten precies weten waarover ze praten, hoe bepaalde diensten zijn ingericht en hoe de prijs-

opbouw tot stand is gekomen. Inzicht, transparantie en duidelijke communicatie nemen alle vooroordelen weg. Vanaf dat moment ontstaat er een prettige samenwerking. Cliënten moeten zelf begrijpen hoe het zit: dat is belangrijk.” ■

In de praktijk

De ouders van Leonie van den Tillaart zijn onlangs verhuisd naar een appartement van Berkenstaete. In de eerste gesprekken daarover kwam het persoonsvolgend budget ter sprake. “Mijn ouders waren helemaal verbaasd. Ze mochten eigen keuzes maken, zelf bepalen waar, hoe en wanneer ze gingen eten. Die eigen verantwoordelijkheid was voor mijn ouders heel belangrijk. Er werd hun letterlijk verteld: niets moet, alles mag. Met het persoonsvolgend budget behouden ze de greep op hun eigen leven. Het was letterlijk de open deur naar hun definitieve verhuizing. Ik vergeet nooit meer die glimlach van mijn ouders; inmiddels zitten ze hier helemaal op hun eigen plekkie. Echt geweldig!”