

Uitgangspuntenkaart Gespecialiseerde cliëntondersteuning

Wat vinden belanghebbenden belangrijk bij het vormgeven van een landelijke regeling voor gespecialiseerde cliëntondersteuning?

Organisatie

Bij de overgang naar de landelijke regeling bewaakt de organisatie de continuïteit van de ondersteuning

- Cliënten en naasten behouden bij de overgang zo veel mogelijk hun vaste ondersteuners.
- De organisatie behoudt zoveel mogelijk de cultuur en vernieuwende werkwijze die is opgebouwd tijdens de pilots.

De organisatie heeft een duidelijke missie en een cultuur die hierbij aansluit

- VWS geeft de organisatie een heldere opdracht over haar inhoud, verantwoordelijkheden en doel.
- VWS schetst in de regeling de langetermijnvisie op GCO.
- De missie van de organisatie is een betere kwaliteit van leven en vertrouwen in de toekomst voor cliënten en naasten.
- De organisatie besteedt veel aandacht aan leren en vernieuwen.

De organisatie kiest een structuur die past bij haar doelen

- De organisatie en haar bestuur zijn onafhankelijk van de belangen van bestaande organisaties.
- De organisatie is kleinschalig, met korte lijnen tussen bestuur en medewerkers.
- De organisatie stelt een divers en deskundig team samen om haar ambities waar te maken.
- De organisatie geeft professionele ruimte en vertrouwen aan haar medewerkers.
- De organisatie maakt expliciet hoe zij kwaliteit definieert en deze waarborgt, zoals met opleidingen en intervisie.
- De organisatie bepaalt hoe zij de dienstverlening noemt die valt onder GCO.
- De organisatie is transparant en helder naar externe partijen over hoe zij haar dienstverlening uitvoert.

Toegang

Cliënten en naasten komen in aanmerking voor GCO door de complexiteit van hun situatie

- Cliënten en naasten komen in aanmerking als zij binnen de huidige doelgroepen vallen, met een complexe zorgvraag.
- Naasten komen in aanmerking als zij (mogelijk) overbelast raken, ook als de cliënt zelf geen ondersteuning wil.

De organisatie bepaalt wanneer cliënten en naasten in aanmerking komen voor GCO

- De organisatie maakt een kader om te bepalen wie in aanmerking komt, maar kan hiervan onderbouwd afwijken.
- De organisatie kiest bij beperkte capaciteit voor wie GCO de grootste meerwaarde biedt.
- Als de organisatie een aanvraag afwijst spant zij zich ervoor in dat andere zorgverleners de cliënt en naasten helpen.

Cliënten en naasten hebben via verschillende wegen toegang tot GCO

- Cliënten, naasten en hun zorgverleners kunnen een aanvraag indienen bij het aanmeldpunt van de organisatie.
- Gemeenten, zorgkantoren en (zorg)professionals kunnen cliënten en naasten doorsturen naar de organisatie.

Werkwijze

GCO's ontlasten cliënten en naasten in brede zin en krijgen hiervoor de ruimte

- GCO's werken vanuit het belang van cliënt en naasten en durven af te wijken van beleid en gewoontes.
- GCO's ondersteunen naasten met hun eigen vragen en hebben hierin een preventieve rol.
- GCO's betrekken indien passend informele netwerken of ervaringsdeskundigen.
- GCO's kunnen per gezin een klein budget vrij besteden om acute problemen op te lossen.

De organisatie adresseert knel- en verbeterpunten in het zorgstelsel

- De organisatie verzamelt knelpunten in het zorgstelsel die de GCO's signaleren.
- De organisatie adresseert bestaande en nieuwe knelpunten bij hiervoor verantwoordelijke organisaties.
- De organisatie controleert vasthoudend of de hiervoor verantwoordelijke organisaties knelpunten oplossen.
- De organisatie kan escaleren naar overheidsinstanties, bijvoorbeeld door individuele casussen aan te kaarten.

Samenwerking

De organisatie en samenwerkingspartners zorgen samen voor vindbaarheid en toegang

- De organisatie is makkelijk vindbaar en maakt duidelijk hoe haar dienstverlening verschilt van OCO.
- Samenwerkingspartners weten welke doelgroepen voor welke vormen van ondersteuning in aanmerking komen.

De organisatie is aanvullend op en werkt samen met bestaande organisaties voor OCO

- De organisatie en haar partners werken nauw samen waardoor zij onnodige verwijzingen en wachtlijsten voorkomen.
- GCO's en OCO's wisselen kennis en ervaringen uit om van elkaar te leren.

De organisatie en haar medewerkers hebben autoriteit op het gebied van GCO

- Zorginkopers en -professionals nemen advies over cliënt en naasten serieus en onderbouwen wanneer zij afwijken.
- Samenwerkingspartners erkennen de specialistische kennis van de organisatie over GCO en haar doelgroepen.

De organisatie faciliteert netwerken voor GCO's

- De organisatie faciliteert een landelijk netwerk voor GCO's om specialistische kennis te delen.
- De organisatie faciliteert of gebruikt bestaande netwerken om kennis over zorgverlening in de regio te delen.

De organisatie en samenwerkingspartners monitoren vanaf het begin de uitvoering van GCO

- De organisatie en samenwerkingspartners monitoren de vindbaarheid en toegang tot GCO.
- De organisatie en samenwerkingspartners monitoren hoe GCO en OCO elkaar beïnvloeden en op elkaar aansluiten.
- De organisatie monitort of samenwerkingspartners de juiste doelgroep doorsturen naar de organisatie.
- De organisatie en samenwerkingspartners betrekken cliënten en naasten bij het evalueren van de uitvoering.

Over deze kaart

Deze kaart geeft de wensen van belanghebbenden weer bij het vormgeven van een landelijke regeling voor gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO). De kaart is gemaakt in opdracht van het Ministerie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). VWS neemt de wensen mee als uitgangspunten bij het vormgeven van de regeling en houdt hierbij rekening met (financiële) haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Deze kaart volgt op een Overzichtkaart met de belangrijkste kenmerken en uitkomsten van vijf pilots voor GCO. Waar in deze kaart 'de organisatie' staat wordt de organisatie bedoeld die GCO gaat uitvoeren. Onder samenwerkingspartners van de organisatie worden onder andere organisaties voor reeds bestaande cliëntondersteuning (OCO),

zorginkopers en – aanbieders bedoeld. Deze kaart is tot stand gekomen in drie denksessies met een diverse groep belanghebbenden onder begeleiding van De Argumentenfabriek. We danken allen voor hun denkwerk.

Afkortingen

GCO: gespecialiseerde cliëntondersteuning
GCO's: gespecialiseerde cliëntondersteuners
OCO: onafhankelijke cliëntondersteuning
OCO's: onafhankelijke cliëntondersteuners