

UITGEWERKT PROJECTVOORSTEL

24/7 ondersteuning op afstand

Projectteam	
Organisatie	Philadelphia, DigiContact
Overige initiatiefnemers	Antes, Leger des Heils, Syndion
Naam Contactpersoon	Kamiel Zijderveld
Telefoon	06-47878956
E-mail	k.zijderveld@philadelphia.nl

1. Welke gemeente nu al? Zie casus mw. Peters. Hoe is OOA daar gepositioneerd?
2. Heb ervoor gekozen om uitsluitend tarief IB1 op te nemen, zonder GGZ cao. Laat Stichting Philadelphia zelf maar een berekening maken.
Nadeel: iets hogere salariering Cao GGZ, hogere ORT, hogere productiviteit

Project	
Projectnaam	24/7 ondersteuning op afstand
Conform ingediende voorlopig voorstel?	Ja
Past dit voorstel binnen de door de SDD gestelde kaders?	Ja Er is wel een harde randvoorwaarde die gesteld wordt aan het voorstel: het gaat om 24/7 dienstverlening, waarbij de dienstverlener direct in staat is om te luisteren naar de hulpvraag en hierop te reageren.
Ad 1 inhoudelijk invulling dienst	Definitie van de dienstverlening Door geschoolde medewerkers, ook buiten kantooruren, het op afstand ondersteunen van mensen met een lichte inhoudelijke hulpvraag waarbij (een deel van) de hulpvraag kan leiden tot een acute hulpvraag. ¹
	Doel van de dienstverlening (en in hoeverre dit aansluit bij klantbehoeften) <ol style="list-style-type: none"> 1. Het voorkomen dan wel vertragen van instroom in zwaardere maatwerkvoorzieningen; 2. Preventie (bijvoorbeeld het voorkomen van overlast in de wijk/buurt); 3. Het realiseren van een versnelde uitstroom uit zwaardere maatwerk trajecten; 4. Mindere belasting voor de cliënt
	Wat is de doelgroep? Alle mensen die: <ul style="list-style-type: none"> • Een inhoudelijke, lichte hulpvraag hebben waarbij voor een (relatief) korte periode beperkte ondersteuning uitkomst biedt; en • Niet voor deze hulpvraag door een andere hulpverlenende instantie worden geholpen; en • Voor deze hulpvraag aangeklopt hebben bij de gemeente; en

¹ De inzet is niet vergelijkbaar met de inzet van een vrijwilligersorganisatie, zoals Sensor. De toegevoegde waarde van deze dienst zit hem vooral in het vermogen om ook daadwerkelijk te begeleiden en meer te zijn dan een luisterend oor. Er wordt nog onderzocht of er een overlap bestaat met de Leertuin Zorgvernieuwing.

- Zelf in staat zijn om ten minste één van de hulpverleningskanalen tot hun beschikking te hebben en te gebruiken (beeldbellen of gewone telefoon) en daarmee zelf contact op kunnen nemen met de ondersteuner; en
- Zelf een beperkt of overbelast sociaal netwerk hebben; en
- Op basis van de aard van de hulpvraag geen indicatie krijgen voor een maatwerkvoorziening, maar die zonder ondersteuning binnen afzienbare tijd zich weer melden (met mogelijk zwaardere problematiek), óf wel aan het einde van hun maatwerktraject staan en waarvan het de verwachting is dat zij tijdelijk een vangnet op de achterhand nodig hebben.

Hierbij zijn er twee mogelijke momenten in de fase waarin de hulpvrager zich bevindt waar ondersteuning op afstand geboden kan worden:

- Na een verwijzing via het wijkteam, nadat de hulpvrager zich bij het wijkteam heeft gemeld met een hulpvraag;
- Aan het einde van de ondersteuning, als de hulpverlenende organisatie van mening is dat de hulpvrager weer zelfstandig moet gaan functioneren, maar het nog niet helemaal los durft te laten.

Het beproeven van de doelgroep maakt deel uit van de pilot.

Zie verder Bijlage 2 Casussen.

Welke soorten werkzaamheden zijn te onderscheiden?

In essentie gaat het om het op afstand ondersteunen van mensen die een hulpvraag hebben. Dat kan zijn op alle gebieden van de ZRM. Daarbij gaat hem om inhoudelijke ondersteuning die uitgevoerd wordt door hulpverleners die daarvoor een specifieke, erkende opleiding hebben afgerond.

Hieronder staan enkele voorbeelden van soorten werkzaamheden, maar deze lijst is per definitie niet uitputtend:

- Ondersteunen van mensen die uit de schuldhulpverlening komen en met acute vragen buiten kantooruren komen (kans op terugval is hier vaak groot).
- Nazorg na zwaardere ondersteuningsinzet.
- Preventie bij mensen met angsten: tijdige ondersteuning werkt de-escalerend.
- Ontlasten van mantelzorg door overnemen van bijvoorbeeld: doorspreken dag invulling, 24/7 hulplijn in geval van acute problemen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Verslaving: 24/7 inbellen om terugval te voorkomen. • Ondersteuning bij budgettering. • Overlast in buurt voorkomen door in staat te zijn om buiten kantooruren op afstand de-escalierend te werken. •
	<p>Hoe wordt deze dienstverlening toegankelijk voor hulpvragers? De dienstverlening kan worden opgestart via een verwijzing vanuit het wijkteam of een consultant. De omvang van de inzet wordt bepaald op basis van de inschatting van de behoefte van de hulpvrager. De toeleidingcriteria worden gaandeweg de pilot geformuleerd in een nader te bepalen werkgroep.</p>
	<p>Producten/productcategorieën De ondersteuning van hulpvragers kan op diverse manieren plaatsvinden. De methode van de ondersteuning is verder aan de dienstverlenende organisatie. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat de aanbieder ten minste in staat is om de hulpverlening via beeldbellen én gewoon bellen aan te bieden. De hulpvrager is vervolgens degene die bepaalt welk “kanaal” hij of zij gebruikt. De hulpvrager is zelf verantwoordelijk voor de infrastructuur aan zijn of haar kant.</p> <p>Zonder daar volledig in te willen zijn, zijn de volgende “kanalen” denkbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon • Beeldbellen • E-mail en Whatsapp, mits hierop door de opdrachtnemer(s) direct en adequaat wordt gereageerd • ... <p>Als dit voorstel omgezet wordt in een pilot, dan zullen in de implementatiefase ondersteunende materialen ontwikkeld worden om ervoor te zorgen dat de pilot ook daadwerkelijk plaats kan vinden. Daarbij is er aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Door de opdrachtnemer(s) bekendmaken van de manier waarop de hulpvrager contact kan krijgen met de hulpverlener (telefoonnummer, app etc), • Door de deelnemende gemeente(n) ondersteunende materialen voor de wijkteams en introductie en training/instructie van de wijkteams, •

<p>Ad 2 Voorstel voor TECHNISCHE omzetting van lopende indicaties en tarifiering daarvan</p>	<p>Er kan sprake zijn van een huidige situatie die technisch omgezet moet worden naar de nieuw voorgestelde situatie. Geef aan hoe deze omzetting vormgegeven wordt indien van toepassing.</p> <p>Niet van toepassing, het betreft een nieuwe dienst</p>
<p>Ad 3 voorstel voor te bereiken resultaten o.b.v. ZRM</p>	<p>Resultaatgebieden</p> <p>Zie onder Ad 1 - soorten werkzaamheden. Het kan alle resultaatgebieden betreffen.</p>
<p>Monitoring</p>	<p>Beoordeling of de interventie succesvol is en het resultaat gehaald is.</p> <p>Uit de pilot moet blijken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. of ondersteuning op afstand een waardevolle aanvulling vormt op de bestaande Wmo-voorzieningen, en 2. of 24/7 ondersteuning noodzakelijk is of dat ondersteuning van 07:00 – 23:00 voldoende is, en 3. welke doelgroep (voorkant of achterkant traject), en 4. de toeleidingcriteria, en 5. of tegelijkertijd meerdere issues per hulpvrager behandeld kunnen worden, en 6. welke financieringsvorm het beste past en binnen welk domein, en 7. de kosten, en 8. welke soort Wmo-voorziening (algemeen of maatwerk), en 9. of de pilot al dan niet wordt verlengd. <p>Daarvoor zal in de pilotfase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij geplande ondersteuning telkens worden gemonitord welke resultaten worden geboekt op de hulpvraag, afgezet tegen de onder Ad 1 geformuleerde doelen: het voorkomen dan wel vertragen van instroom in zwaardere maatwerkvoorzieningen, preventie en het realiseren van een versnelde uitstroom uit zwaardere maatwerk trajecten. • voor acute (ongeplande) hulpvragen per gesprek beoordeeld worden of het gesprek voldaan heeft aan de wensen van de hulpvrager. <p>Om een zinvolle uitspraak te kunnen doen over de effecten en de toegevoegde waarde van deze vorm van ondersteuning, is het noodzakelijk dat over een periode van 6 maanden ten minste 75 hulpvragers via deze weg worden ondersteund. Aan de pilot zullen maximaal 75-100 hulpvragers deelnemen.</p>
<p>Ad 4 Bekostiging</p>	<p>Geef de kostprijsbepalende elementen aan en de bron waaruit u</p>

	<p>deze betreft.</p> <p>Zie Bijlage 1 voor het tarief voor Ondersteuning op Afstand en de bijbehorende tariefsopbouw.</p> <p>Vertaal deze kostprijsbepalende elementen naar bouwstenen voor de kostprijs.</p> <p>Zie Bijlage 1 voor het tarief voor Ondersteuning op Afstand en de bijbehorende tariefsopbouw.</p> <p>Tijdens de pilot wordt een financiering per cliënt gebruikt. Voor de geprognoseerde afname per gebruiker zal bij het begin van de pilot worden uitgegaan van gemiddeld 30 minuten per week. De voorlopige inschatting is gebaseerd op 2 x 10 minuten contact per week met een bijkomende administratietijd van 5 min per gesprek. Onderdeel van de pilot is dat onderzocht wordt of 30 minuten een realistische inschatting is. Het effect van deze tijdsparingen is een financieel voordeel t.o.v. de inzet van het Arrangement IB1.</p>
<p>Ad 5 Deelnemende organisaties</p>	<p>Welke organisaties kunnen deelnemen aan de pilot?</p> <p>De pilot staat open voor alle leveranciers die voldoen aan de selectiecriteria en de contractvoorwaarden uit de Basisovereenkomst Drechtsteden Wmo en de Deelovereenkomst individuele begeleiding.</p>

Bijlage 1. Tariefvoorstel Ondersteuning op Afstand, gebaseerd op Tariefvoorstel IB1

Cao's bij zorgaanbieders		FWG 40	
cao GHZ hoogste trede (11/12)			€ 2.664,00
cao GGZ hoogste trede (12)			€ 2.746,00
Cao VVT (per 1-1-2016) hoogste trede (10)			€ 2.715,19
cao W & MD Schaal 5/6, hoogste trede (13)			€ 2.630,00
Op Basis salaris CAO VVT		Rekentarief	
		Opbouwwaarden	<i>Euro's</i>
83,4% inschaling binnen functieschaal		FWG-40 VVT 2016	€ 27.173,62
ORT		2,50%	€ 679,34
Vakantiegeld		8,00%	€ 2.173,89
Eindejaarsuitkering		7,00%	€ 2.306,64
Gem. opslag Sociale lasten		28,94%	€ 9.357,31
CAO opslag bijdrage opleidingskosten		2,00%	€ 833,82
Totaal loonsom per jaar			€ 42.524,62
Gem. opslag indirecte kosten, overhead		17,00%	€ 7.229,19
<i>Totaal</i>			€ 49.753,81
% Productiviteit		70%	
uren Productiviteit		1.310,40	€ 37,97
<i>Loonkosten per uur</i>			€ 37,97
% Huisvesting		5,0%	€ 1,90
% Materiële kosten		5,0%	€ 1,90
<i>Rekentarief per uur</i>			€ 41,77

Rekentarief Ondersteuning op Afstand		
<i>Rekentarief per uur</i>		€ 41,77
<i>Rekentarief per cliënt</i>	30 min. per week De werkelijke tijdsinvestering per cliënt moet blijken uit de pilot	€ 20,88

Bijlage 2. Casussen

BRENDA

Brenda is 22 jaar en woont sinds een jaar op zichzelf. Brenda heeft een verleden van dak en thuisloos en wonen in pleeggezinnen.

Nu is ze na drie pleeggezinnen en inwonen bij vrienden in staat geweest om een zelfstandig basis op te bouwen. Ze zit op school. Dit gaat goed. Echter op school is ze nu weer uitgeschreven omdat haar aanwezigheid niet op orde was. Ze doet een MBO nivo 3 opleiding MMZ. Ze woont in haar eentje in een eengezinswoning, werkt niet en leeft primair van de studiefinanciering en huursubsidie. Ze heeft een normaal IQ is over het algemeen verbaal en emotioneel sterk. Haar docenten op school brengt ze daardoor ook vaak op het verkeerde been vwb haar zelfredzaamheid.

Men overschat haar zelfstandigheid en is niet in staat om te zien dat ze sociaal emotioneel juist af en toe een luisterend oor nodig heeft.

Op Financiën scoort ze een 2 op de ZRM. Ze vult het ene gat met het andere. En haar studiefinanciering is aangevuld met de hoogste lening.

Op Geestelijke gezondheid scoort ze ook een 2 omdat ze depressief is. Ze heeft te veel negatieve gedachten over haar jeugd en huidige levensstijl. Daarom kiest ze er ook voor om even een korte break op school te nemen.

Op dagbesteding/tijdsbesteding scoort ze ook een 2 nu ze van school is. Werken wilt ze wel maar ze komt rond met haar Studief. dus ziet ze geen noodzaak van het zoeken naar een baan.

Op Huisvesting scoort ze 3/2 omdat ze enerzijds in een huis woont met een matras op de grond en basis huishouden is net op orde.

Op Lichamelijke verzorging scoort ze een 5.

Op Sociaal Emotionele ondersteuning kan ze ondersteuning op afstand gebruiken. Iemand die haar week door neemt met haar en waar ze een luisterend oor bij heeft. Ze maakt in haar leven primaire en impulsieve keuzes. Ze is goed in staat om te functioneren als ze af en toe een handleiding/kompas aangereikt krijgt. Een spiegel en vraagbaak die met haar mee kijkt en haar adviseert met de vraagstukken waar ze tegen aan loopt. Vaak realiseert ze zich niet dat ze er tegen aan loopt. Nu invliegen bij deze casus met 24/7 zou zeer verstandig zijn zodat ze niet verder afglijdt op de andere leefgebieden in de ZRM. Waardoor begeleiding individueel ineens hoog ingestoken dient te worden.

Wat deze casus zo geschikt maakt voor 24/7 is dat zij een normaal IQ heeft en goed in staat is om met deze ondersteuningsvorm zelf tot handelen over te gaan. Je hoeft niet op haar schoot te zitten of te controleren of ze het doet...of toezicht te arrangeren.

Casus Meneer Jansen

Meneer Jansen woont in een middelgrote stad in Nederland. Hij gebruikt DigiContact nu enkele maanden. Graag vertelt hij over zijn ervaringen.

Jansen: “Ik krijg regelmatig vreemde gedachten als ik alleen ben. Het gebeurt vooral 's avonds en 's nachts. Als er situaties gebeuren waar ik mij geen raad mee weet, dan wil ik dat graag met iemand bespreken. Maar ik ken niet zoveel mensen met wie ik dit kan doen en die mij ook nog kunnen helpen. Ik raak dan snel verward.”

Meer vertrouwen door beeldbellen

Karin Bakker, begeleidster: “Meneer Jansen kan alles wat er op zich afkomt moeilijk op een rijtje zetten. Hij raakt dan snel geïrriteerd en kan niet meer slapen. Alcohol en wiet helpen hem tijdelijk alles even te vergeten. Maar dit levert dan weer overlast, ruzie en onbegrip op in zijn omgeving. Meneer Jansen kwam hierdoor in een vicieuze cirkel terecht. Na een eerste gesprek hebben we afspraken gemaakt. Hij heeft nu elke week op een vaste dag en tijd contact met DigiContact. Soms, als hij ergens mee zit, belt hij ook tussendoor. Dit kan 24 uur per dag en zeven dagen in de week. In eerste instantie was het contact telefonisch. Later kreeg hij de beschikking over een leen-iPad. Bellen met beeld geeft hem duidelijk meer vertrouwen omdat hij de persoon met wie hij zijn problemen bespreekt kan zien.”

Mijn omgeving heeft veel minder last van me

Jansen: “Het maakt niet uit hoe laat ik bel wanneer ik het nodig heb. Ik vind het fijn dat ik alles kan bespreken wat ik mee heb gemaakt, waar ik van in de war raak en hoe ik daarmee om ben gegaan. De mensen bij DigiContact helpen mij dan goed. Als wij praten over mijn gevoel en wat er gebeurd is, vind ik zelf de oplossing om tot rust te komen. Ik word vanzelf rustiger in mijn hoofd en krijg veel minder boze gedachten. Ook gebruik ik veel minder wiet en alcohol en mijn directe omgeving heeft veel minder last van mij. Uiteindelijk hoop ik DigiContact niet meer nodig te hebben en het helemaal zelf te kunnen. Dat is mijn doel.”

Casus mevrouw Jansen

Situatieschets

Mevrouw Jansen van 60 heeft twee kinderen woonachtig in Amsterdam en Utrecht, Mevrouw Jansen woont zelf in Groningen. Ze heeft nooit gewerkt omdat zij thuis wilde zijn voor de opvoeding van haar kinderen. Vlak nadat haar kinderen uit huis gingen om te studeren werd haar man ziek. Mevrouw Jansen heeft haar man een aantal jaren intensief verzorgd, waarna hij kwam te overlijden. De kennissen en familieleden van mevrouw Jansen waren voornamelijk van de kant van haar man. Na het overlijden van haar man zijn de meeste van deze contacten verwaterd. Mevrouw Jansen heeft zich in het rouwproces teruggetrokken omdat zij haar omgeving en kinderen hier niet mee lastig wilde vallen. Haar kinderen zoeken haar niet vaak op vanwege de grote afstand en hun drukke banen. Mevrouw voelt Jansen een groot gemis na het verliezen van haar man en geeft aan dat ze dit nog niet goed heeft kunnen verwerken.

Effect beeldbellen

Door met DigiContact te praten over het overlijden van haar man, geeft mevrouw Jansen aan het overlijden van haar man stukje bij beetje een plek te willen kunnen geven. Daarbij zou ze graag meer willen gaan ondernemen om wat meer in contact te komen met andere mensen. DigiContact biedt een luisterend oor, denkt mee en stimuleert mevrouw Jansen om activiteiten te ondernemen.

Cliëntervaring

Mevrouw Jansen: “Ik kan DigiContact bellen op de momenten dat ik mijn man enorm mis en erg kan verzinken in negatieve gedachten. Op bijvoorbeeld verjaardagen en feestdagen wordt het mij soms even te veel, dan bel ik met DigiContact. Dan praat ik met een van de medewerkers over het verleden en over hoe ik het had met mijn man. Ik merk dat door er over te praten de pijn steeds wat minder wordt en dit gevoel plaats maakt voor mooie herinneringen. Ik voel nu al na een aantal maanden wekelijks contact te hebben met DigiContact er voor mijn gevoel meer ruimte komt om zelf weer te gaan leven. DigiContact denkt mee in activiteiten die ik kan ondernemen, maar vooral het gevoel dat er weer ruimte is voor de leuke dingen in het leven maakt dat ik weer verder kan en durf te kijken.”

Casus mevrouw Peters

Mevrouw Peters verloor eind vorig jaar haar baan, ze raakte daarmee ook de grip op haar dagen kwijt.

Door het gemis van een dagritme ontstond er veel tijd om na te denken, dit ging al snel over in piekeren en slaat soms om in paniek. Door het WMO loket in haar gemeente werd mevrouw Peters doorverwezen naar DigiContact. Bij DigiContact is gestart met een dagelijks contact moment: elke ochtend bespreekt mevrouw Peters de dagplanning met DigiContact. Daarnaast kan ze, wanneer het gepieker toeslaat, altijd contact opnemen met DigiContact waar een van de medewerkers dan met haar in gesprek gaat en haar helpt om haar problemen het hoofd te bieden.

Minder piekeren en een duidelijke dagstructuur

Mevrouw Peters: “Ik probeer me altijd aan het dagschema te houden dat ik met DigiContact doorneem. Soms lukt dat niet helemaal, er komt wel eens wat tussen. Ik vind het dan soms lastig om mijn dag weer te hervatten en dan begint het gepieker weer. Gelukkig zijn de medewerkers van DigiContact 24 uur per dag bereikbaar. Ze kunnen me dan helpen om de dagstructuur weer op te pakken.”

Langzaam afbouwen

DigiContact medewerker: “Omdat het nu steeds beter gaat met mevrouw Peters hebben we afgesproken haar een dag in de week niet meer te bellen. De vrijdag, die dag heeft mevrouw Peters uitgekozen omdat haar kleinzoon er dan vaak is. Mevrouw Peters kan ons natuurlijk altijd bellen als dat nodig is, maar tot nu toe gaat het heel goed. Zo kunnen we stapje voor stapje de ondersteuning weer iets gaan afbouwen, tot het haar zelf weer lukt haar dagprogramma in te vullen.”