

Digitale thematafel WMO 30 juni 2020

Huishoudelijke ondersteuning Leidse regio

Aanwezigen ActiVite, Allercare, ATZB, Emile Thuiszorg, Groenord Zorgt, Home Instead, Procura, , Roomburgh, Zorg-Vuldig, Zonzorg.
Thea Dickhoff (Adviesraad sociaal domein Leiden)
Chrik Duyvendak (Gemeente Oegstgeest), Sandra Nootenboom (Gemeente Leiden), Roel van Oers (Gemeente Zoeterwoude), Remco Peijs (Gemeente Leiden), Hanneke Schottert (Gemeente Leiderdorp), Frederique Verweij (Contractmanagement WMO), Nicolette Warmond (verslag/Gemeente Leiden), Nynke Zwierstra (Gemeente Leiden).

1. Opening / Remco Peijs

Remco heet iedereen welkom en geeft een korte instructie voor de spelregels van online vergaderen.

2. Wat zijn de ervaringen over het leveren van WMO ondersteuning gedurende Corona tijd

Francis Eijsackers - ActiVite

In de eerste weken van de Corona waren er cliënten die afspraken afzegden door angst. Na 3 weken is ActiVite actief gaan nabellen om cliënten niet uit het oog te verliezen. Dit werd erg gewaardeerd. Aan angstige cliënten is aangeboden om tussentijd alleen het sanitair te komen doen en het doen van boodschappen is aangeboden. Bij de vraag aan cliënten die hun afspraken onhold hadden gezet of ze wekelijks gebeld wilden worden, gaf 80% aan dit te willen. Er wordt door een vaste medewerker teruggebeld, zodat ook op het vorige telefoongesprek kan worden teruggekomen. De 1,5 meter is bij huishoudelijk hulp soms moeilijk om in acht te nemen. Nu de hulp op gang is, wordt in sommige situaties veel achterstallig schoonmaakwerk geconstateerd.

Niels Plasmeijer - Groenord Zorgt

De 1^e 3 weken van de Corona uitbraak waren erg hectisch. Er was veel onduidelijkheid. In de loop van de 3 weken kwam meer rust, de zorg werd hervat. Er is veel energie gestoken in communicatie. Normaliter is er wekelijks contact met cliënt. Dit is geprobeerd in stand te houden. Een aantal cliënten was angstig. Cliënten mogen familie niet zien maar wel de hulp, dat voelde voor mensen vreemd. Nu draait 98% normaal. Groenord Zorgt is blij dat de financiële steun vanuit de gemeente doorliep. Hij herkent knelpunten van Activite.

Laura Vrijenhoef - Procura:

Herkent de situatie van de voorgaande sprekers. In het begin was het erg hectisch, veel cliënten gaven aan geen zorg te willen, ongeveer 30%. Procura is met iedereen in gesprek gebleven. In mei gaf 10% geen zorg te willen, in juni nog maar 1 of 2 cliënten. Vanaf 1 juli krijgt iedereen weer hulp.

Marja Sinteur – Zorg-Vuldig

Heeft geen aanvullingen. De meeste cliënten zijn nu weer terug in zorg. Het loopt goed. Allen zijn tijdens de crisisweken telefonisch benaderd. Cliënten kijken uit naar de telefoontjes.

Is de werkwijze zelf terloops bedacht of is er overleg met anderen geweest?

Marja Sinteur – Zorg-Vuldig

Heeft overleg gehad met andere organisaties. Met name ook de RIVM site in gaten gehouden. Daar is een draaiboek van gemaakt. Veel ervaringen zijn gedeeld en veel is bereikt in samenwerking met andere organisaties.

3. Welke knelpunten worden er gezien en welke oplossingen heeft men om ondersteuning weer zo regulier mogelijk te hervatten per 1 / medio juli.

Francis Eijsackers - ActiVite

Aantal weken zijn cliënten niet bezocht. Er is, vooral voor cliënten die waren gestopt en/of nu nog steeds niet willen opstarten, geen garantie dat de vaste medewerker weer terug komt. Dit is een strijdpunt voor cliënten omdat ze dat niet prettig vinden. Zij uit haar zorgen over de achterstand in het huishouden. Aantal cliënten wilden geen hulp en als familie ook niet mag komen dan loopt het spaak. Ze accepteren tijdelijk een teruggang in hygiëne. Nu aantal gevallen van vervuiling. Medewerker krijgt met 1 x per week huis niet leefbaar. Er zal extra moeten worden schoongemaakt om hygiëne op orde te krijgen, met name bij ggz cliënten en kwetsbare cliënten. Hoe mee omgaan?

Niels Plasmeijer - Groenoord Zorgt

Herkent dit. Cliënten hebben langere tijd geen hulp gehad, lopen nu achter feiten aan. Er is geen tijd en ruimte om dit in te halen. Dit zelfde geldt voor vakantieperiode. Het is lastig om nieuwe hulp te krijgen. Vakantie brengt wisselende gezichten mee van hulp. Ouderen willen dat niet. Dan lopen ze straks weer of nog meer achter de feiten aan. Hij worstelt hiermee.

Is dit herkenbaar voor anderen en hoe kunnen we dit oplossen?

In Chat

Gabriella Hermsen- ATZB

Bevindingen van ATZB zijn vrijwel hetzelfde als de andere organisaties aangeven.

Leanne – Emile Thuiszorg

De ervaringen van Emile Thuiszorg sluiten eigenlijk heel erg aan bij de collega's die aan het woord zijn geweest.

Als we kijken naar achterstanden is dit een deel een planningsvraagstuk. Hoe kunnen we dit oplossen binnen de organisatie zelf?

Francis Eijsackers - ActiVite

Is een capaciteitsvraagstuk. Bij sterk vervuilde situatie, vraag of gemeente extra schoonmaak bedrijf kan inzetten.

In Chat

Marja Sinteur geeft aan dat Zorg-Vuldig in situaties met achterstanden tijdelijk even 2 personen heeft ingezet om de boel op orde te krijgen.

Niels Plasmeijer vindt dit een goede suggestie.

Gabriella Hermsen- ATZB

De meeste zorg is van start. ATZB heeft niet te maken met ernstige vervuiling. Eerste weken is de achterstand weggewerkt. Meeste huizen zijn bijgehouden door familie. Daarna met 2 medewerkers gegaan om achterstand in te halen.

Niels Plasmeijer - Groenoord Zorgt

Dit kan toegevoegde waarde zijn, maar er is niet altijd capaciteit. Cliënten vinden dat ook niet fijn.

Gabriella Hermsen- ATZB

Met 2 medewerkers komen is voorgelegd aan cliënten. Vooral in huizen met meerdere verdiepingen, kan 1 hulp boven schoonmaken en de ander beneden.

Remco vraagt of de achterstand kan worden ingelopen met hulp van vakantiekracht?

Gabriella Hermsen- ATZB

Er is weinig aanbod van vakantiekrachten.

Niels Plasmeijer - Groen Noord Zorgt

Had verwacht dat er meer aanbod van uitzendkrachten zouden zijn, maar dat is er niet.

Francis Eijsackers - ActiVite

Met name studenten, maar student maakt melding wat hij ziet, niet wat nodig is in huis. Op zoek naar meer ervaren mensen, maar ze zijn blij met wat er is aan uitzendkrachten en studenten.

Wat zijn de consequenties als beperkt huishoudelijke hulp wordt gegeven in de zomervakantie?

Gabriella Hermsen- ATZB

Zij laten cliënten in zomer kiezen, alle weken of alleen paar weken. Zorg geheel overslaan is geen optie.

Wil iemand iets zeggen over de 1,5 meter afstand?

Francis Eijsackers - ActiVite

Sommige cliënten snappen de 1,5 meter afstand. Maar bij ouderen met dementie kan je het uitleggen, maar zij begrijpen het niet altijd. Voor medewerkers is het lastig om afstand te bewaren en correct en vriendelijk te blijven. Zij vragen cliënt om naar andere ruimte te gaan maar het is lastig om dit overal goed te hanteren.

In chat wordt vraag gesteld hoe het met beschermingsmaterialen staat?

Niels Plasmeijer - Groen Noord Zorgt

In het begin was er een probleem om aan materialen te komen. De brancheorganisatie heeft het daarna beschikbaar gesteld. Het is een schijn veiligheid, het moet vertrouwen wekken door te werken met mondkappen en beschermende kleding.

4. HO matrix (beschikbaarheid / wachtlijst) bespreken

Frederique geeft een toelichting op de matrix. De HO matrix is een jaar geleden opgesteld, voor aanbieders met beperkte capaciteit. De matrix werkt goed. Per gemeente is zichtbaar of er capaciteit is. In coronatijd is dit niet bijgewerkt. Zij vraagt allen om de HO matrix te updaten.

Niels Plasmeijer vraagt hoe het met toestroom van nieuwe cliënten is?

Sandra Nootenboom antwoordt dat vanuit wijkteams het aantal aanvragen weer toeneemt voor de Wmo als geheel.

Wouter Hazeu – Home Instead

De gemeenten werkten tijdelijk met telefonische (her)indicaties. De situatie die de aanbieder in werkelijkheid aantreft, is hierdoor vaker anders dan indicatie aangeeft. Hoe daarmee om te gaan en wanneer gaan de gemeenten weer op huisbezoek ?

Sandra Nootenboom vermeldt dat er weer huisbezoeken kunnen worden gedaan door het SWT, maar in principe is het standpunt 'werk zoveel mogelijk thuis'.

Roel van Oers geeft aan dat dit ook voor gemeente Zoeterwoude geldt. Het kan dat de situatie anders is dan per telefoon is aangegeven. Dan is er contact met het wijkteam / toegangsteam. In het uiterste geval wordt huisbezoek gepleegd, tot 1 september geldt de bovengenoemde richtlijn.

In Chat

Marja Sinteur – Zorg-Vuldig

Voor Zorg-Vuldig is HO matrix actueel. Kunnen dus geen nieuwe cliënten aannemen. Overname van cliënten van een organisatie wiens contract is beëindigd, kan alleen inclusief een overstap van medewerkers zoals per mail aangegeven.

Francis Eijsackers - ActiVite

Herkent de situatie dat het thuis slechter is dan telefonisch is voorgesteld . Het blijft een zorg dat de organisatie de intake doen, SWT doet dat niet terwijl die opdrachtgever is. Belangrijk is om met elkaar te blijven schakelen.

Remco: als we naar toekomst kijken, hoe krijgen we cliënten beter in beeld? Op korte termijn, hoe gaan we extra inzet realiseren? Wat kan organisatie zelf oplossen, anders schakelen met wijkteams.

5. Afronding en sluiting

Francis Eijsackers - ActiVite

Loopt tegen thuisondersteuning intensief aan. Zij stelt voor aan Gemeente om eerst individueel in te zetten. Dit geeft structuur in het leven van cliënt. Als het vertrouwen gewonnen is dan op ander product van thuisondersteuning overgaan. Voor gemeente kostbaarder, maar lange termijn levert het meer op.

Remco geeft aan dat als het probleem algemeen is, dan via contractbeheer laten lopen. Vanuit gemeente bekijken, eventueel schakelen met wmo consulent en wijkteams.

Niels Plasmeijer vraagt of gemeente hier ideeën heeft over. Korte lijnen met consulenten is financieel probleem. Nieuwe rekentool om kostprijs inzichtelijk te maken. Zij zoeken naar een duurzame oplossing.

Sandra Nootenboom heeft de rekentool gezien en geeft aan dat de gemeenten na de zomer hierop terugkomen.

Remco Peijs geeft aan dat gemeenten in het algemeen knelpunten in het sociaal domein moeten oplossen. Het college van de gemeente Leiden heeft vorig jaar veel ombuigingen gedaan om probleem kleiner te maken. College zal voor 2021/2022 het tekort uit de algemene reserve halen. Met de nieuwe kabinetsformatie, zullen we voor huishoudelijke hulp vooral kijken naar slimmere keuzes.

Remco Peijs dankt allen hartelijk voor hun bijdragen en sluit de vergadering.