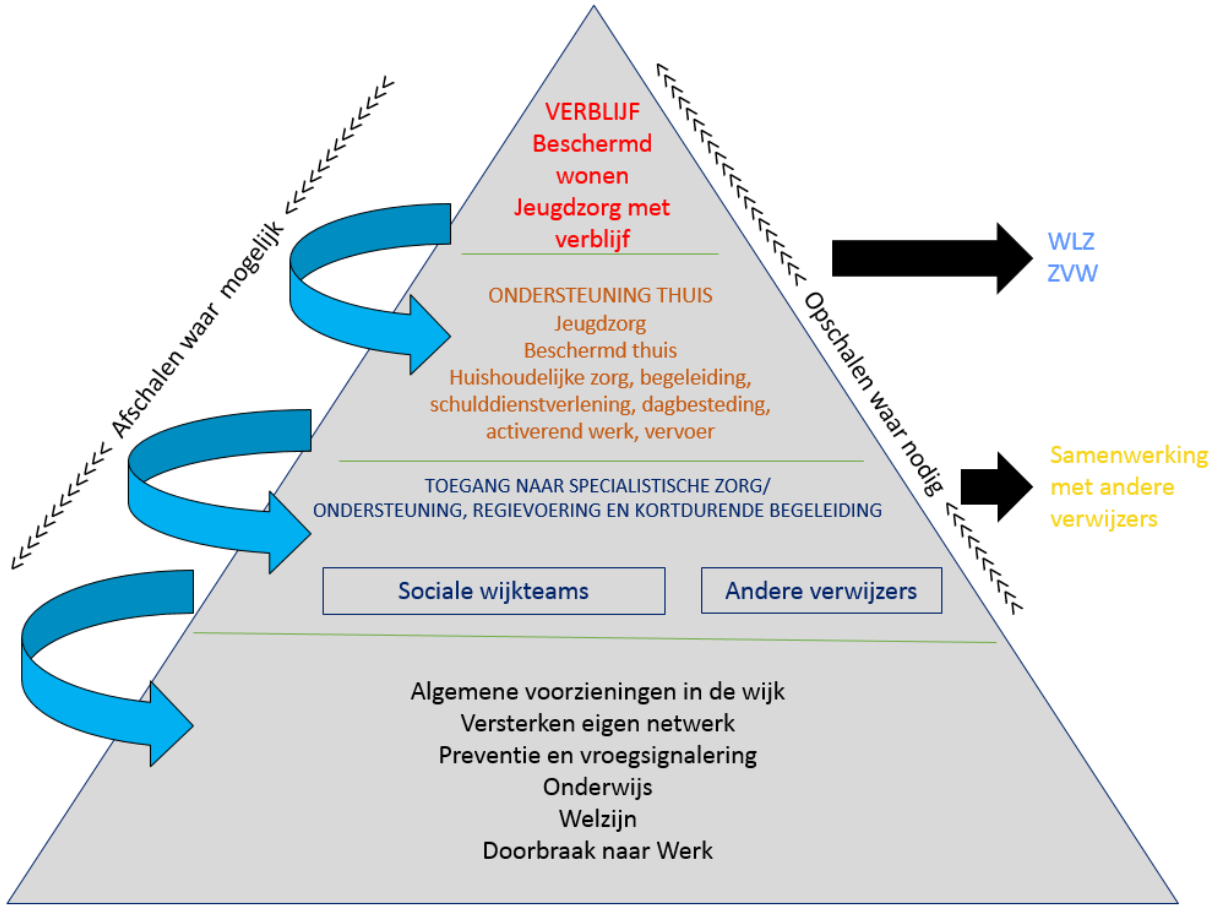
Transformatie van zorg

In de Nota 'Naar een veerkrachtige samenleving' (2013) zijn vier leidende principes geformuleerd die nog altijd actueel zijn:

- Dat wat mensen kunnen staat centraal
- Dichtbij, dienstverlening in de buurt
- Ondersteuning integraal en overzichtelijk- één huishouden, één plan, één regisseur
- Kostenbewust; budgetten per gebied

De vertaling van deze leidende principes naar de dagelijkse praktijk van wijkcoaches vindt plaats aan de hand van de 'Zorgpiramide':



Leidende principes in de praktijk

<u>Dat wat mensen kunnen staat centraal</u>

Het sociaal wijkteam is primair de uitvoerende organisatie die namens het college in gesprek gaat met inwoners. Daarbij vormt de wijkcoach een beeld van hoe de inwoner meedoet in de samenleving en doet een integrale uitvraag op de diverse leefgebieden, dus breder dan alleen zorg, om in beeld te krijgen wat speelt en wat nodig is. Samen met de inwoner bepaalt de wijkcoach de noodzaak:

1. Inwoners hebben regie (eventueel met ondersteuning door de wijkcoach) op het vinden van eigen oplossingen: zij zijn zich bewust van wat zij zelf kunnen. Zij zijn in staat zelf oplossingen te vinden en uit te voeren.
2. Inwoners gebruiken hun eigen netwerk: zij zijn zich bewust van de ondersteungingsmogelijkheden in hun directe omgeving en zetten die ook in.

3. Inwoners benutten de beschikbare algemene voorzieningen. De wijkcoach ondersteunt bij het vinden van deze algemene voorzieningen, in de wijk of daarbuiten.
4. Afhankelijk van de situatie verleent de wijkcoach zelf eventuele laagdrempelige zorg en ondersteuning.
5. De wijkcoach zet tijdig (door de gemeente ingekochte) specialistische vormen van ondersteuning in. In het belang van de inwoner maakt de wijkcoach resultaatafspraken met de uitvoerende partij en bewaakt de realisatie.
6. De wijkcoach beziet samen met de inwoner wanneer en op welke wijze een lichtere vorm van ondersteuning ingezet kan worden.

Het voeren van de regie door de wijkcoach, vereist dat de wijkcoach een netwerk heeft van partners in de wijk en daarbuiten en dus kan inspelen op de veranderende situatie van de inwoner. De wijkcoach is vindbaar voor deze partners, bijvoorbeeld wijkagenten, maatschappelijke organisaties, cluster W&I en andere werkpartners, zorgorganisatie, reclassering en onderneemt zo nodig actie, dit na onderling overleg. Andersom zoekt de wijkcoach deze partners ook actief op indien de situatie van de inwoners daartoe aanleiding geeft en zorgt de wijkcoach voor een warme overdracht.
De wijkcoach kan hiermee, al voordat problemen ontstaan, de vraag signaleren en daardoor preventief gepaste, lichte interventies inzetten.

De relatie tussen participatie en financiële stabiliteit enerzijds en zorg & welzijn anderzijds is zeer belangrijk: dit zijn communicerende vaten. De visie van de gemeente op hoe je inwoners vooruit helpt is dat participatie - bij voorkeur in de vorm van (betaald) werk - een goed middel is en dat rust en stabiliteit in de financiën randvoorwaardelijk zijn voor het werken aan andere problemen en het zetten van stappen. Oftewel, inzetten op participatie en financiële stabiliteit bevordert het welzijn van inwoners, wat leidt tot een effectievere inzet van zorg en uiteindelijk een afname van de zorgvraag. Vertaald naar de ondersteuning in een individueel geval betekent dit dat aandacht voor en ondersteuning bij participatie en financiële stabiliteit voor de wijkcoach altijd belangrijk is en nooit bijzaak: ondersteuning bij hulp- en zorgvragen gaat altijd samen met de inzet op participatie en financiële rust.

<u>Dichtbij, dienstverlening in de buurt</u>
Wijkcoaches kennen het voorzieningenaanbod in de wijk en (direct) daarbuiten. Hierdoor kunnen zij de geconstateerde ondersteuningsbehoefte van individuele inwoners verbinden met dit aanbod. Daarnaast heeft sociale wijkteams een signalerende functie, ook richting de teams Leefomgeving:
- Sluit het beschikbare aanbod aan op de behoefte?
- Gemotiveerd aangeven dat ander, aanvullend aanbod nodig is.

<u>Ondersteuning integraal en overzichtelijk</u>
Het centrale uitgangspunt is ‘één gezin, één plan, één regisseur’. Daarom worden zorg en maatschappelijke ondersteuning effectief georganiseerd. Inwoners krijgen niet meer te maken met langs elkaar heen werkende professionals. De ondersteuning is eenvoudig en samenhangend.
- Iedere inwoner met een hulp-/ ondersteuningsvraag heeft één plan, dat hij zelf en/of met hulp van zijn coach maakt en waarvan hij zelf eigenaar is.
- De wijkcoach heeft een ondersteunende rol naar de inwoner. Als deze als eigenaar niet (volledig) zelf de regie kan voeren, wordt de rol van de wijkcoach groter.
- Een goed plan heeft realistische, meetbare doelen. Hiermee heeft de inwoner inzichtelijk welke ondersteuning hij waarvoor, van wie en op welk moment krijgt. Inwoner en coach zijn er zelf verantwoordelijk voor om de realisatie te monitoren (indien van toepassing, op basis van informatie van de ondersteuner) en doelen waar nodig bij te stellen.
- De wijkcoaches bewaken met de inwoner dat er sprake is van integraal afgestemde ondersteuning: het is voor alle betrokkenen duidelijk wie wat doet. Het plan is hiervoor de basis. De daarin als betrokkenen genoemde hulp-/dienstverleners stemmen met elkaar af en werken samen waarbij de wijkcoach in het belang van de inwoner.

<u>Kostenbewust</u>
De gemeente stelt een budget per wijk vast voor maatwerk- en specialistische voorzieningen. Sociale wijkteams zijn verantwoordelijk voor de inzet van voorzieningen bij de inwoners van de wijk met een vraag voor zorg en ondersteuning, binnen dit budgettaire kader. Dit gebeurt op een duidelijke en transparante manier.
Op individueel niveau zetten wijkcoaches passende zorg in: ze kijken per vraag wat aan inzet noodzakelijk is om het te realiseren resultaat te behalen. Dit evalueren zij regelmatig samen met de inwoner.

Door de inzet van passende zorg bereikt de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem een verschuiving van hoog specialistische dure zorg naar alternatieve en lichtere vormen van zorg die dichterbij huis wordt geboden, dit bij een minimaal gelijkblijvende inwonerstevredenheid.