
Nr. 2017 - 041

Vragen van raadslid Hans van Wegen (BPA) over “De Uitdagingen voor Thuiszorg medewerkers in Amersfoort”, conform Reglement van orde van de raad, ontvangen 4 april 2017.

ANTWOORD van het college dd. 2 mei 2017.

TOELICHTING door fractie BPA:

De Burger Partij Amersfoort (BPA) bereikt vanuit meerdere werknemers van diverse Thuiszorg verzorgende instellingen in Amersfoort berichten dat Thuiszorg medewerkers met cliëntvragen worden geconfronteerd, waarop zij (totaal) niet zijn toegerust. Echter, aangezien zij dikwijls geen mogelijkheid zien om dergelijke vragen te delegeren vangen zij deze naar beste eer en geweten op. Maar door het gebrek aan vaardigheden c.q. opleidingsniveau bij deze goedwillende medewerkers, vreest de BPA voor de kwaliteit van de huidige Thuiszorg in Amersfoort. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om helpen bij administratie en papierwerk van WMO, CAK, diverse Rekeningen en Bankzaken, maar ook het voorlezen en uitleggen van de vele, vele brieven aan analfabetische patiënten. Daarnaast worden er door medewerkers van Thuiszorg ook medische werkzaamheden verricht als het helpen aantrekken van steunkousen; controle of de juiste (hoeveelheid) medicatie is ingenomen en of de (juiste) medicatie voorraad nog de juiste en voldoende is. Ook wordt er een beroep gedaan op de psychosociale vaardigheden van de werknemer bij het praten over het sociale netwerk van de cliënt. Van al deze markten moet de Thuiszorg werknemer thuis zijn met meestal slechts een, niet op verzorging toespitste, VMBO opleiding. En dat ook nog eens in een vaak zeer beperkte tijd, waarin ook nog het normale en reguliere schoonmaakwerk verricht moet worden.

VRAGEN AAN & ANTWOORDEN VAN HET COLLEGE

Toelichting door ons college:

Thuiszorgaanbieders bieden verschillende vormen van dienstverlening aan huis:

- Hulp bij het huishouden (zorgen voor een schoon huis).
- Individuele ambulante begeleiding (begeleiding om zelfredzaam te blijven en zelf de regie te kunnen houden).
- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging en verpleging).
- Intensieve zorg thuis (24 uur per dag zorg en ondersteuning op afroep).

De Hulp bij het huishouden en de individuele ambulante begeleiding valt onder de Wmo en wordt gefinancierd door de gemeenten. De wijkverpleging valt onder de Zorgverzekeringswet en wordt door de ziektekostenverzekeraar betaald. Intensieve zorg thuis wordt geleverd op basis van een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) met een modulair pakket thuis (MPT) of een volledig pakket thuis (VPT).

Veel ouderen hebben in eerste instantie alleen hulp bij het huishouden. Naarmate de gezondheid achteruit gaat, komt hier ook een vraag naar wijkverpleging en/of individuele begeleiding bij. Huishoudelijke hulpen bouwen vaak een relatie op met hun cliënt en zijn daarom soms ook een vraagbaak wanneer er ook andere vormen van ondersteuning nodig zijn.

Bij de inkoop van hulp bij het huishouden zijn kwaliteit, signalering e.d. belangrijke criteria. Aandacht voor scholing is er, maar deze scholing richt zich niet op het kunnen uitvoeren van de in de vragen genoemde taken. Wel op bijvoorbeeld het beter kunnen vervullen van de signalerende functie, het werken in zelfsturende teams en het omgaan met en herkennen van ziektebeelden bij cliënten.

Vorig jaar is er door de gemeente voor aanbieders huishoudelijke hulp een innovatieregeling opengesteld, waarvoor plannen konden worden ingediend om de innovatie (waaronder deskundigheidsbevordering bij personeel) binnen de hulp bij het huishouden te stimuleren.

In de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding hulp bij het huishouden, is de verbinding tussen hulp bij het huishouden en individuele begeleiding onderwerp van gesprek. Op dit moment loopt een pilot bij Familiehulp. Een beperkt aantal medewerkers biedt een mix van hulp bij het huishouden en individuele begeleiding en zijn hierop aanvullend geschoold.

Vraag 1:

Is het College van onderstaande Thuiszorg details op de hoogte?

Antwoord 1:

Het is ons bekend dat dit soort vragen ook aan huishoudelijke hulpen worden gesteld.

Vraag 2:

Hoe stuurt het College concreet op een hoge (re) kwaliteit van de Thuiszorg in Amersfoort?

Antwoord 2:

Zie inleiding.

Vraag 3:

Hoe duidt het College de constatering van de BPA dat thuiszorg medewerkers geconfronteerd worden met cliënt situaties waar zij niet op zijn toegerust?

Antwoord 3:

Wij vinden het van belang, dat medewerkers niet in de positie worden gebracht waarin dingen van hen worden gevraagd die niet tot hun takenpakket behoren en waarvoor zij zich niet voldoende toegerust voelen.

Bij vraagverlegenheid bij medewerkers is het van belang dat tijdig wordt opgeschaald. Dit kan door cliënten te verwijzen naar het wijkteam of #Indebuurt033.

Vraag 4:

Hoe is het College voornemens om werknemers en cliënten te beschermen tegen vergissingen die door (niet verwijdbare) incompetentie kunnen worden veroorzaakt?

Antwoord 4:

Dit is primair de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders. Werkgevers hebben de taak om medewerkers voldoende toe te rusten voor de taken die zij uitvoeren en te voorkomen dat zij worden overvraagd. Wij zien geen noodzaak om hier als gemeente aanvullende acties op in te zetten.

Vraag 5:

Op welke manier toetst het College of de dagelijkse werkzaamheden van de Thuiszorg medewerkers aansluiten bij hun functieprofiel?

Antwoord 5:

In de aanbestedingsdocumenten zijn de kwaliteitseisen omschreven, waaronder de gevraagde kwalificaties van medewerkers. Het toetsen of de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers aansluiten bij hun functieprofiel is een taak van de werkgever.

Vraag 6:

Waardoor wordt het geobserveerde verschil tussen theorie en praktijk in de werkzaamheden van Thuiszorg medewerkers veroorzaakt?

Antwoord 6:

Zie inleiding.

Vraag 7:

Welke concrete maatregelen gaat het College nemen om de risico's, van de vergissingen die uit de huidige werkwijze binnen de Thuiszorg voortvloeien, het hoofd te bieden?

Antwoord 7:

Zie het antwoord 4.

Inlichtingen: afd. Samen Leven (SL), Nynke Dijkstra, tel 033-469 4486.
