

Traject regionale samenwerkingsagenda gemeenten en coöperatie VGZ/Zorgkantoren Noordoost-Brabant

De cliëntenraad van thuiszorgorganisatie Interzorg wil graag aanvullend een reactie geven op de themasessie van 23-09-2020.

De cliëntenraad staat achter de gezamenlijke ambitie van gemeenten, coöperatie VGZ/zorgkantoren en aanbieders van zorg en welzijn.

Samenwerken vanuit een gezamenlijke visie om hun inwoners, leden en cliënten goed van dienst te kunnen zijn kun je niet belangrijk genoeg vinden. Goed samenwerken betekent dat het voor cliënten in de toegang eenvoudiger en laagdrempeliger wordt, dat de professional(s) naast de client staat(n) en dat er een passende oplossing komt. In de praktijk zie je nog veel cliënten shoppen van de ene naar de andere partij, omdat de oplossing die voorgesteld wordt, toch niet is wat men wenst.

Ontschotten, elkaar vertrouwen leidt tot minder verwijzingen, indicaties stellen, controles of overdoen. Hiermee kunnen je geld en menskracht besparen. De diverse financieringsstromen zijn tot nu toe heel bepalend, het zou fijn zijn als deze mee zouden kantelen en cliënten hier niet mee belast worden. Het is toch te gek, de WMO huishoudelijke hulp stopt als er WLZ zorg komt. Een voorbeeld uit de praktijk: een vertrouwde hulp moet vertrekken, want er is geen overeenkomst met het zorgkantoor en ook verminderd het aantal uren huishoudelijke hulp. Leg dat maar eens uit, als je onmogelijkheden toenemen.

Een client en zijn omgeving hebben niet zoveel met gestroomlijnde processen, ketenafspraken en goed bedoelde adviezen, wel met veiligheid, vertrouwen en dienstverlening. En natuurlijk is het belangrijk om processen en ketenafspraken goed vast te leggen en te implementeren, professionals moeten deze goed kennen, maar cliënten moet je hier niet mee lastig vallen. Zij willen eenvoudig weg goed geholpen worden. En nogmaals hulp en zorg waar je je als client goed bij voelt. Er is een tendens (in verpleeghuizen) om naast zorgplannen ook leef-plezier-plannen op te stellen, cliënten juichen dit van harte toe en wensen dat dit ook in de thuiszorg komt.

Het is niet eenvoudig om te vragen. Je probeert eerst zelf oplossingen te vinden. Voordat je vraagt is er al heel wat gebeurd. Je zoekt een veilige vertrouwde omgeving om je problemen te delen. En daarna ga je meestal naar je huisarts. De focus ligt daar op diagnostiek en behandeling (medische zorg) en misschien een advies om je te wenden tot welzijn, thuiszorg, WMO, WLZ, internet etc. En dan is de stap die je moet zetten groot, twijfels, voor je uitschuiven, onbekend en onbemand, en als je dan een beslissing neemt, zijn er wachttijden of ben je aan het verkeerde loket. Allemaal redenen om af te haken en (te) laat hulp in te schakelen.

Het zou zo fijn zijn wanneer je direct een partner krijgt toegewezen, iemand waarbij je je **veilig** voelt, **vertrouwen** in hebt, die **samen** met jou **de regie**

voert, die kan doorzetten en die start om dat op te lossen wat jij belangrijk/waardevol vindt. Er zijn weinig cliënten, op een enkele calculerende inwoner na, die overvragen. Op termijn in het juiste tempo ontstaan er vanzelf meer, betere of andere oplossingen.

In de praktijk zie je dat huishoudelijke verzorging één van de eerste vormen van zorg is, waarmee men in aanraking komt. Huishoudelijke verzorging is terecht meer dan schoonmaken. De hulpen komen regelmatig, zijn praktisch en worden in vertrouwen genomen. Zij kunnen heel goed een signaal afgeven (opschalen naar hun leidinggevende) als de mogelijkheden afnemen of wanneer er calamiteiten dreigen. Je kunt op die manier tijdig de juiste zorg inzetten en zwaardere/duurdere zorg beperken/uitstellen. Bijvoorbeeld de hulp signaleert dat medicatie in de prullenbak verdwijnt, tijdig ingrijpen voorkomt misschien wel een heel dure ziekenhuisopname.

En bovenal bereikbaar zijn en ook ongevraagd een keer aandacht geven en vragen/sturen op gemaakte afspraken. Belangstelling, kunnen luisteren en meedenken is waardevoller, dan beschikken over de juiste diploma's en deskundigheidsniveau.

Passende zorg en ondersteuning voor het toenemend aantal demente ouderen, aangevuld met cognitief beperkt ((nog) niet gediagnosticeerd met dementie maar wel met kenmerken hiervan) en aangevuld met zijn mantelzorgers en omgeving. Doelgroepen beleid heeft voordelen, maar ook zeker nadelen. Mixen van doelgroepen geeft ook kansen, waarom kunnen die niet van betekenis voor elkaar zijn als zij wel een gezamenlijke verbindende passie hebben? Dat verlegt de druk op de professionals.

Immers iedere client en zijn omgeving wil gezien worden als mens zonder etiket met mogelijkheden en aanvullend oplossingen voor hun onmogelijkheden. Het Tv-programma "restaurant Misverstand" legt de focus op de mogelijkheden van mensen, in dit geval met dementie, en laat zien hoeveel geluk en welbevinden ontstaat. En koks en gasten geven je een gevoel van gelijkwaardigheid, energie en van betekenis kunnen zijn. Dat is gezondheidswinst! En een heel goed voorbeeld van **een leef-plezier-plan!**

Nb. En betere voorlichting over dementie voor een breed publiek is er niet te bedenken.

Genoemde oplossingen als een goed overzicht van initiatieven en mogelijkheden in Noordoost-Brabant is heel welkom. Het geeft hulpverleners, adviseurs en cliënten **informatie, kennis en overzicht van keuzemogelijkheden.**

Er zijn immers heel veel unieke ouderen met dementie. Ieder met zijn persoonlijke wensen, voorkeuren en aard. Verbondenheid voel je met gelijkgestemden en niet met je diagnose. Voor de buitenmens is een oplossing van een zorgboerderij met mogelijkheden om te tuinieren wellicht een goede keus, voor de introverte mens is thuis zijn in een rustige omgeving met boeken

en zachte achtergrondmuziek misschien een optie. Het accent mag meer op welzijn liggen en aanvullend op zorg, dat is zinnig. De mate of vorm van dementie vraagt een deskundige benadering, dat moet natuurlijk in deze settingen geboden kunnen worden.

Is er in de regio onderzoek gedaan naar de wensen van cliënten en hun omgeving en wat zij passende oplossingen vinden?

Vrijwilligers en mantelzorgers willen graag iets doen voor anderen. En toch lukt het niet om voldoende mantelzorgers en vrijwilligers te vinden.

De ervaring leert dat het verpleeghuis vrijwilligers heeft, die eerst mantelzorger waren. Na het overlijden van hun partner of ouder blijven ze voor de andere bewoners. Het is niet eenvoudig om ongevraagd in een onbekende omgeving hulp aan te bieden. Een oproep in de krant leidt niet tot meer vrijwilligers. Je moet overgehaald worden om vrijwilliger te worden, contact van mens tot mens. Even proberen, wennen en dan ga je ervoor. En wat zeker is heel veel mensen willen van betekenis zijn voor anderen.

Samenwerken is pas echt samenwerken (zonder verborgen agenda), wanneer je elkaar werkelijk vertrouwd, elkaar wilt aanvullen en elkaar echt iets gunt. De client en zijn omgeving is wat de partijen (driehoek) met elkaar verbindt. De gezamenlijke ambities kan iedere partij toch verschillend interpreteren.

Dat je de ruimte krijgt om dienstverlenend te zijn en maatwerk te leveren, dat regels/kaders van financiers wat minder op de voorgrond staan.

Echt samenwerken betekent vereenvoudiging en minder wachtmomenten met als gevolg dat de **kosten** zullen dalen, **beddenproblematiek** minder wordt en dat **mantelzorgers** zich beter gesteund en dus minder belast voelen.

Keuzevrijheid in oplossingen maakt dat er voor iedereen een waardevolle oplossing is.

Het sleutelwoord is niet verder **digitaliseren**, maar aandacht voor de mens met aanvullend digitaal waar mogelijk.

Een mix van medewerkers (met complementair aan elkaar competenties en vaardigheden en wat minder hoge deskundigheidsniveaus) zorgt ervoor dat er een ruimere **arbeidsmarkt** is. Dit komt de klanttevredenheid zeker ten goede.

Tot slot meer **eigen regie** voeren is alleen maar mogelijk met de juiste hulp. Nu is het zo dat het regelen, uitzoeken veel tijd, energie vraagt, die je liever aan andere zaken besteed, ontzorgen kan ook heel waardevol zijn.

Namens de cliëntenraad Interzorg-thuiszorg, Marjo Karsmakers.

29 september 2020

