

Onder constructie.....De samenleving

En dan heb je zorg nodig.....het keukentafelgesprek

Vierde bijeenkomst over het wel en wee van de participatiesamenleving
27 januari 2016

De cursieve tekst is een schets van wat het publiek naar voren bracht.

Op 27 januari vond de 4^e bijeenkomst plaats over het wel en wee van de participatiesamenleving in Amsterdam Nieuw West. Deze keer over het keukentafelgesprek, georganiseerd door VCA Nieuw West, St Eigenwijks en de werkgroep 'Samenleving in Constructie'.

Onder leiding van journalist Frénk van der Linden spraken 45 zorgprofessionals, mantelzorgers, zorgbehoevende bewoners en belangstellenden over het keukentafelgesprek.

Han Dijk opent de avond en al snel worden we het onderwerp van de avond ingezogen door een persoonlijk mantelzorgverhaal van de voorzitter van de avond, Frenk van der Linden.

“En dan ben je opeens mantelzorger voor je stiefvader, en dat is een hard gelag. Wat is dat eigenlijk een mantelzorger? Het ging niet goed met hem, de thuiszorg was niet meer voldoende. Dus kregen wij een keukentafelgesprek. Pas na een maand vonden wij een goed nieuw huis voor hem. Wie de WMO begrijpt verdient de Nobelprijs voor de literatuur”

Korte verhalen van mantelzorgers in de zaal.

“Ik zorgde voor mijn schoonvader, deed boodschappen met hem, maakte schoon en reed hem naar het ziekenhuis, de dagelijkse zorg was een werkweek en toch, de liefde die ik terug kreeg, de band die alsmaar sterker werd, daar deed ik het voor”

“Acht jaar zorgde ik voor mijn moeder, 2 uur per dag. Een zender om haar nek zorgde ervoor dat zij mij direct kon oppiepen in geval van nood. Mijn werkgever steunde mij enorm, ik kon direct vertrekken als de pieper ging”

“De periode als mantelzorger voor mijn moeder was een mooie tijd, samen bezochten wij regelmatig de chinees, de rommel om het bord nam wekelijks toe, de herinneringen werden minder. Frenk zei ze, ik denk dat jij er altijd al was, nog voordat je in mijn schoot lag, ik denk dat dat verlangen is”

“Mijn vader klaagt dat hij niet meer kan lopen, ik help hem, mijn oude moeder helpt hem. We zoeken in het WMO-woud naar oplossingen, de huisarts is mijn ingang om een oplossing te zoeken hoe we mijn vader goed thuis kunnen laten wonen”

“Ik ben mantelzorger voor mijn vrouw, maar ze regelt het allemaal zelf.” “Mijn man doet veel, dat heeft hij altijd gedaan. De nieuwe WMO heeft de huishoudelijke hulp verminderd, nu moet mijn man nog meer doen, eigenlijk te veel”

Wat merk je als professional aan veranderingen in de zorg?

“Door de bezuinigingen is het in de thuiszorg nog meer op tijd werken. Krappe schema's zorgen ervoor dat ik met een slecht gevoel de deur uitga. Je hebt met mensen te maken, niet met onderhoud aan machines”

“Minder bureaucratie, minder papierwerk, minder computer werk zou heerlijk zijn. Het is soms zo ingewikkeld dat ik gillend gek word. Ik wil als wijkverpleegkundige maatwerk leveren”

“De concurrentie in de thuiszorg is ongelofelijk toegenomen, er poppen steeds meer thuiszorgorganisaties op die meer doen voor minder”

“De veranderingen dwingen je tot samenwerken met de buurt. Welzijn en zorg vinden elkaar zo langzamerhand en dat is positief, de korte lijnen, het snel kunnen doorverwijzen naar elkaar, we zijn op weg”

Vragen uit het publiek?

Wie beslist nou wat goede zorg voor je is als zorgvrager?

Wat is een keukentafelgesprek eigenlijk?

Wat is er anders dan vroeger?

Waar zijn we aan toe?

Wat betekent de nieuwe zorg voor ons als mantelzorger?

Inleiding Cliëntenbelang Amsterdam.

Herman Klein Tiessink en Marieken Wattel

Elk keukentafelgesprek is anders en de regels zijn nog onduidelijk. Cliëntenbelang is een belangenbehartiger die zorgt dat burgers goede zorg, begeleiding en ondersteuning krijgen en hun leven kunnen leiden zoals zij dat gewend zijn.

Cliëntenbelang hoort vragen en zorgen van gewone burgers en neemt deze mee naar gemeente, zorgverzekeraars, zorgaanbieders en beleidsmakers.

Cliëntenbelang kan als onafhankelijke partij aanschuiven bij het keukentafelgesprek, je hebt recht op een cliëntondersteuner.

Wat is een keukentafelgesprek

Het is een verkennend gesprek waarin gericht wordt besproken op welke gebieden u hulp nodig heeft om:

Te kunnen en te blijven participeren in de samenleving;
Zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen;
U beperking of ziekte staat niet centraal, maar wat u wel kunt en nodig!
Het keukentafelgesprek vindt plaats nadat u melding heeft gemaakt van een probleem. Vaak loopt dit via de huisarts!

Wie zit er aan de keukentafel vraagt een wijkverpleegkundige? Ik hoor soms van cliënten van mij dat zij een keukentafelgesprek hebben gehad, terwijl wij, als wijkverpleegkundigen daar helemaal niets van weten. De wijkverpleegkundige doet veel, helpt bv bij de aanvraag voor huishoudelijke hulp en dan komt de gemeente ineens een keukentafelgesprek doen. Is het niet een extra wiel aan de wagen, worden dingen niet driedubbel gedaan?

Dat is nog steeds niet helemaal duidelijk. Afhankelijk van de situatie, de zorgvraag. Het lijkt nog een doolhof. De huisarts verwijst na een melding door naar 1 van de 22 wijkteams (Amsterdam heeft 22 zorggebieden. <http://maps.amsterdam.nl/wijkzorg/> In de wijkzorg teams zitten professionele zorgverleners en afhankelijk van de vraag/probleem voert de juiste professional het keukentafelgesprek. In veel gebieden zijn randvoorwaarden rond het wijkzorg team nog niet op orde. De opdracht is inzet van zorg verminderen. Een keukentafelgesprek is een breed gesprek, gericht op wat nodig is aan zorg. Er moeten professionals aan tafel zitten met een brede kijk. Wat is er aan de hand in dit gezin: Ziekte, schulden, laaggeletterdheid, eenzaamheid. Als zorgvrager kan je niet vragen om een bepaald persoon, wel om een bepaalde expertise, bv ik wil een schuldhulpverlener aan tafel.

Mijn keukentafelgesprek was een telefoongesprek van 10 minuten! Het gesprek is bij de zorgvrager thuis. Maar mensen worden ook uitgenodigd om bij een wijkpunt langs te komen. Het keukentafelgesprek hoort echt thuis. Je hebt recht om te vragen/eisen dat ze bij je thuis komen

Voorbereiding op het gesprek

Vuistregel is ...voer het gesprek niet alleen!

Er wordt verwacht dat u zelf vertelt, waarvoor u zorg en ondersteuning nodig hebt. Lukt dit niet, iemand mag u helpen om te vertellen wat voor u belangrijk is. Vraag iemand waarvan u denkt dat hij/zij u goed kan helpen. U mag een beroep doen op een cliëntondersteuner dat wettelijk geregeld! Met hen kunt u het gesprek voorbereiden, zodat duidelijk is wat u wilt bespreken. Denk hierbij aan welke problemen er zijn en waarbij u hulp nodig heeft. Denk na over wat u zelf nog zou kunnen doen om u problemen op te lossen of waarmee u partner, kinderen, mantelzorger, familie, vrienden of buren kunnen helpen. U kunt een persoonlijk plan van aanpak opstellen.

Wat als iemand hulp weigert? Dan kan je een melding doen bij de GGD zorg en overlast. <http://www.ggd.amsterdam.nl/zorg-overlast/meldpunten-zorg/>

Waarom is er niet gewoon 1 punt waar je naar toe kan bellen, die jou goed doorverwijst in het netwerk? Dat loket is in ontwikkeling. De professionals weten over het algemeen wel waar je moet zijn. De bewoners hebben vaak geen idee. In elke wijk een dergelijk punt zou prachtig zijn.

Het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning

Maak voor het gesprek een afspraak met de cliënt ondersteuner.

Een cliëntondersteuner is er voor u en helpt met de voorbereiding op het gesprek en kan uw hulpvraag verduidelijken!

Het is gratis en u hebt er recht op.

U kunt afspraken maken over wat de cliëntondersteuner gaat doen.

De cliëntondersteuners van Cliëntenbelang Amsterdam kunnen u bijstaan en zijn onafhankelijk.

Wie betaalt Cliëntenbelang? Gemeente Amsterdam en zorgkantoren.

Kan je ook met je zorgvraag bij Cliëntenbelang beginnen, zijn jullie geen toegangspoort?

Ja, dat kan, je kunt bij ons beginnen.

Veel zorgvragers stellen hun situatie veel rooskleuriger voor dan het in werkelijkheid is.

Is een keukentafelgesprek dan wel de methode om goed na te gaan wat echt nodig is?

Worden alle bronnen door Cliëntenbelang aangeboord zodat het plaatje echt compleet en kloppend is? Ja, zegt Cliëntenbelang, maar als een zorgvrager zelf belt gaan wij niet

onderzoeken. Krijgt u dan geen kletsverhaal? Wat als de mantelzorger zegt dat er dringend hulp nodig is en de zorgvrager vindt het allemaal wel meevallen? Prik je daar doorheen?

Nee, niet altijd. Waarom vraag je als Cliëntenbelang niet aan de zorgvrager of je mensen om hem/haar heen mag bellen? Zorg dat er altijd iemand bij het gesprek aanwezig is die al in de zorg betrokken is. Professionals bepalen uiteindelijk het zorgaanbod.

Volgens mij is het keukentafelgesprek een slecht-nieuws-gesprek. Er is altijd minder zorg als uitkomst.

Je wordt een week van te voren gebeld met de mededeling dat je een keukentafelgesprek hebt. Dat is te kort om Cliëntenbelang nog te bellen, wat doe je dan? Je mag altijd uitstel vragen.

Aandachtspunten tijdens het gesprek

Probeer uw verhaal eerlijk en duidelijk te vertellen. Waar hebt u problemen mee en wat lukt u niet meer zo goed.

Probeer zoveel als mogelijk zelf het gesprek te voeren over uw situatie. Waar bent u mee geholpen?

Zorg voor goede rolverdeling met degene die bij het gesprek aanwezig zijn, zodat zij uw verhaal waar nodig kunnen aanvullen.

Wees open over uw situatie, maar denk aan uw privacy! Deze moet gewaarborgd zijn. U hoeft niet alles te vertellen; het gaat om de verheldering van uw hulpvraag.

Denk aan u mantelzorger en aan zijn/haar ondersteuningsbehoefte

U mag gerust het gesprek stopzetten als u moe wordt of het niet meer kan volgen of begrijpen. Maak een nieuwe afspraak.

Bij lichte of tijdelijk zorg en ondersteuning wordt een verslag gemaakt bij een langdurige en intensieve hulpvraag een ondersteuningsplan. Vraag hier altijd na.

Vraag of u in aanmerking komt voor een algemene of maatwerkvoorziening

Let erop dat ook het (mogelijke) Persoongebonden Budget (PGB) in het aan de orde komt.

Wat spreekt u af na het gesprek

Vraag om het verslag of ondersteuningsplan. Zo nodig belt of mailt u hierover
Controleer de afspraken, staan deze in het verslag of ondersteuningsplan goed aangegeven.
En zijn ze gericht op het oplossen van uw probleem?

Vraag naar uitleg over de vervolgpcedure en wie wat gaat doen. Ook naar welke
medewerker u contactpersoon is.

Bent u het niet eens met het verslag of ondersteuningsplan, bel of mail eerst met de
contactpersoon van de wijkzorg. U kunt daarna in beroep gaan via een bezwaarschrift en
ook via de rechtbank. Maak hierbij gebruik van de cliëntondersteuner of zoek contact met
een juridisch loket of advocaat.

*Ik heb een keukentafelgesprek gehad en hoor mondeling dat ik minder zorg krijg. Ik krijg
geen brief, dus ik kan ook niet in beroep? Kan dat zomaar? De uitkomst van een
keukentafelgesprek moet op schrift bij je binnenkomen, krijg je niets binnen, maak bezwaar!*

*Er lopen 2 zorgprocessen door elkaar. De huishoudelijke hulp en de lichamelijke zorg. Beide
zorgprocessen worden uit een andere pot gefinancierd. Beide soorten zorg zijn onlosmakelijk
met elkaar verbonden. Er is een convenant tussen de gemeente Amsterdam en Zilveren
Kruis om de schotten tussen deze zorgprocessen weg te halen.*

*Wie is de Cliëntondersteuner eigenlijk? Is het niet een verdubbeling van mensen en dus van
kosten in de zorg? Wij zijn er tijdelijk, totdat de zorg goed loopt, wij zijn HBO+ opgeleid en
worden betaald door de gemeente. Je kunt ons zien als een soort onafhankelijke
ombudsman. De gemeente indiceert en wij kunnen opgeroepen worden door de zorgvrager
op vrijwillige basis.*

*Er zijn ook vrijwilligers van de ANBO die bij een keukentafelgesprek gaan zitten, hoe zorg je
met 5 cliëntondersteuners dat je heel Amsterdam bedient? MEE en Madi gaan ook
keukentafelgesprekken doen.*

*Het keukentafelgesprek is een scharnier in de ontwikkeling naar de uitvoering van de WMO.
Een schakel tussen de gemeente, de zorgverzekeraar, de professionele zorg, en de
informele zorg*

*We zijn een heel nieuw zorgstelsel aan het bouwen. Houdt het gezamenlijk, gemakkelijk en
overzichtelijk. Veel zorg wordt bij de mantelzorger neergelegd. Veel mantelzorgers zijn
overbelast. En hoe gaat het met de mensen die niemand hebben?*

*Frénk van der Linden sluit de avond af. "Het kwam goed met mijn stiefvader. 10 mensen
zaten aan de keukentafel, 10, en toen werd er goede zorg voor hem geregeld, maar dat komt
waarschijnlijk omdat ik journalist ben."*

040216 Nettie Sterrenburg, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, www.vca.nu/nieuwwest