

Ouderenzorg

WIE ZORGT IN DE WIJK?

Dankzij een prima gezondheidszorg worden we steeds ouder. Maar die toename van het aantal ouderen vraagt wél om een andere manier van zorgverlening. Tegelijkertijd wordt de ‘zorgklant’ steeds mondiger en vraagt hij regie over zijn eigen zorgplan.

TEKST MARIËLLE VAN DEN DONK



De wijkverpleging heeft het zwaar, door de aard van het werk en door het grote verloop

Het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg (KIOZ) en de opleiding verpleegkunde van hogeschool Windesheim legde de vraag voor aan ouderen in Almere: wat vindt u belangrijk bij wijk(verpleegkundige) zorg. Dat leverde interessante inzichten op, plús een uitgangspunt voor samenwerking. Op basis van deze input organiseerde het lectoraat vier actie-leer-wijkklunches. Daarin stonden evenzoveel thema's centraal.

Gezellig samen leren

Om optimale zorg te bieden moet je weten, wat er binnen je doelgroep leeft. Dat begint met soepel samenwerken en communiceren met alle betrokkenen: wijkverpleegkundigen, ouderen zelf, onderzoekers en uiteraard studenten. Van 2019 tot en met 2021 vond het door Zonmw gefinancierde project 'Wie zorgt in de

wijk' plaats (ZonMw Stimuleert gezondheidsonderzoek en zorginnovatie, red). Het leernetwerk wijkverpleegkundigen Flevoland - een initiatief van professionals, studenten, ervaringsdeskundigen en onderzoekers - voerde het uit. Wat zijn de ervaringen van bewoners op het gebied van zorg in de wijk? Waar lopen deelnemers binnen het leernetwerk tegenaan? En hoe maken we optimaal gebruik van de aanwezige kennis? Leren van ouderen, luisteren naar wat er leeft, ervaringen uitwisselen en samen werken aan een verbetering van de integrale zorg. Daarbij staan de wensen van 'de klant' (lees: oudere) centraal, werken alle partijen efficiënt samen en maakt iedereen gebruik van elkaars expertise. Niets is zo inspirerend als ervaringen en kennis uitwisselen over wat wel en niet werkt. De wijkklunches waren een perfecte mix van gezellig samenzijn en samen leren.

Eenzaam en behoefte aan aandacht

Samenwerking tussen zorgprofessionals in een wijk is belangrijk. Zeker als ouderen diverse vormen van zorg nodig hebben. De zorgvrager krijgt één plan waarin alle zorg is vervat. Helaas ziet de praktijk er vaak anders uit. Dit thema stond centraal in de eerste wijkklunch van vertegenwoordigers van ouderen, het werkveld, de gemeente Almere en docenten en studenten van mbo en hbo. We spraken hierover met Monique Evink, Projectcoördinator Lectoraat KIOZ:

'Een belangrijk punt dat ouderen naar voren brachten is dat ze met veel verschillende partijen te maken krijgen. Dat maakt het lastig om een band op te bouwen. Ieder doet zijn eigen 'stukje' zorg. Ouderen in Almere hebben, vergeleken met ouderen in andere

(oudere) gemeenten, minder vaak een sociaal netwerk. Niet zelden voelen ze zich eenzaam en hebben ze behoefte aan persoonlijke aandacht.

De wijkverpleging heeft het zwaar, door de aard van het werk, maar ook door het grote verloop. Er is behoefte aan een partij die de regie op zich neemt en de verschillende werkvelden verbindt zodat men elkaar makkelijker vindt en (standaard) afspraken kan maken. Grote vraag is: wie gaat deze rol vervullen en - rekening houdend met privacy - hoe? Het is verre van makkelijk. Maar met regelmatig overleg en uitwisseling van kennis en ervaring gaan we de goede kant op. Onderwijs kan een verbindende rol spelen in de vorm van projecten; studenten die actief de wijk ingaan en hun oor te luisteren leggen. Uiteraard ligt hier ook een taak voor de politiek.'

Zij spreken de taal en kennen de cultuur

Almere telt 162 verschillende nationaliteiten. Hoe gaan zorgprofessionals goed samenwerken met bewoners? En hoe ga je om met informatievoorziening, zodat je iedereen bereikt? De tweede wijkklunch ging over Almeerse ouderen met een migratieachtergrond. De organisatie koos voor een diversiteitsdebat, waarbij vier gastsprekers het thema vanuit vier perspectieven belichtten. We spraken hierover met Nancy Rijssel, ervaringsdeskundige en onder andere lid cliëntenraad Zorggroep Almere: 'Ouderen met een migratieachtergrond zijn meer op zichzelf en nemen niet zo snel contact op met wijkverpleging of een arts. Zij zoeken hulp in de eigen cultuur. Ze vertrouwen op natuurlijke geneeswijzen. Familie en verbinding binnen de eigen cultuur zijn belangrijk. Ouderen blijven lang(er) zelfstandig wonen omdat men zich binnen de gemeenschap om elkaar bekommert. Vaak neemt een kind een ouder in huis om dan zelf voor dat familielid te zorgen. Waar ouderen met een migratieachtergrond behoefte aan hebben, als ze niet meer zelfstandig kunnen wonen, is een plek waar (alleen) ouderen van de eigen cultuur wonen. Wil je als zorgprofessional/organisatie een band opbouwen met zulke ouderen, dan kun je dit het beste kleinschalig doen: via sleutelfiguren in de wijk die een vertrouwensrelatie hebben met de bewoners. Zij spreken de taal en begrijpen de cultuur. Daarnaast hebben de wijkbewoners behoefte aan terugkoppeling en de wetenschap dat hun input waardevol is. Vaak vragen en krijgen zorgpartijen (wijkverpleging, wijkwerker, gemeente) of zelfs studenten informatie, maar vervolgens is niet duidelijk wat men met deze input doet. Deze feedback kan een belangrijke rol



spelen in een nieuw contactmoment tussen bewoner en betrokken (zorg)partijen en het bouwen aan een (onderlinge) band.

Ondersteuning op afstand tijdens corona

Tijdens corona vond en vindt hulpverlening vaker online plaats. Het lunchthema technologie in de zorg was dus erg actueel. Hoe bied je optimale zorg aan je cliënt op afstand en hoe ervaart deze dat? We spraken hierover met Tonny Koster, coördinator Steun- en Informatiepunt GGz Almere, onderdeel van stichting Cliëntenperspectief (CLIP): 'In de praktijk blijkt dat zorgverlener en zorgontvanger hier soms verschillend over denken. Voordeel voor professionals is, dat zij efficiënter met hun tijd omgaan en meer cliënten spreken op een dag. Sommige cliënten erva-

Vaak neemt een kind een ouder in huis om dan zelf voor dat familielid te zorgen



Zorg op afstand mag geen doel op zich zijn, maar wél een aanvulling

ren online contact als prettig, omdat ze in hun eigen omgeving blijven. Anderen hebben juist behoefte aan menselijk contact. CLIP biedt een digitale inloop aan, maar voor hen staat de fysieke ontmoeting voorop. Alternatieven om contacten te leggen, bijvoorbeeld via een facebookgroep of een app, zijn niet voor iedereen passend. Zorg op afstand mag geen doel op zich zijn, maar wél een aanvulling. Belangrijk is dat cliëntenperspectief centraal blijft staan. Cliënten moeten de kans krijgen om hun wensen en verwachtingen aan te geven. Met het oog op onderwijs zou het goed zijn dat studenten tijdens hun opleiding ook luisteren naar ervaringsdeskundigen en met hen in gesprek gaan. Dat zou kunnen gebeuren via gastlessen door zo'n ervaringsdeskundige. Juist voor deze groep is het belangrijk om gezien én gehoord te worden.'

Elkaar benaderen en elkaar vertrouwen

Hoe beter bewoners en betrokken partijen elkaar kennen, hoe sneller (betere) zorg kan worden geleverd. Daarom is vanuit de gemeente Almere de pilot 'Zwaarwegend advies' uitgevoerd zodat wijkverpleegkundigen in kortere tijd een WMO-indicatie kunnen regelen. De ervaring met deze pilot was reden om de vierde wijkklunch te wijden aan 'Indiceren'. We spraken hierover met Mariëlle Kramer van Zorggroep Almere: 'In een goede samenwerking tussen zorgprofessionals is communicatie het sleutelwoord. Maar wil je weten met wie je moet overleggen, dan moet je elkaar ook kennen en niet als afzonderlijke



'eilandjes' opereren. Je moet voorkomen dat een cliënt een bepaalde zorg niet krijgt, omdat dit niet binnen de expertise en dus ook niet binnen de indicatie valt van de organisatie waar hij/zij mee te maken heeft. Weet je wie welke expertise heeft, dan is het makkelijker om elkaar te benaderen en op elkaar te vertrouwen. Bovendien kun je veel van elkaar leren en krijg je meer begrip voor elkaar, als je snapt waarom een zorgprofessional een bepaalde keuze maakt. Dit geldt ook voor de relatie met de klant. Als klant en zorgverlener elkaar kennen, is dit niet alleen goed voor de persoonlijke band, maar kan de beschikking ook sneller worden afgehandeld. Het zou voor wijkverpleegkundigen fijn zijn om overzicht te hebben van actuele formele en informele algemene voorzieningen. Dan kunnen ze effectief doorverwijzen.

Meer uitwisseling

De lunches gaven inzicht in de perspectieven van cliënten en van de verschillende (aankomende) professionals. Welke mogelijkheden zien zij voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg? De netwerken in de wijk zijn versterkt en er is meer uitwisseling tussen professionals en studenten. Het lectoraat KIOZ en de opleiding verpleegkunde van Windesheim kunnen een verbindende rol spelen. Bijvoorbeeld door het (mede) initiëren van trainingen, lezingen, actie-leerwijkactiviteiten (lunches), onderzoek en gastlessen. In het onderwijs, bij betrokken organisaties én in de wijk. Aan de basis van optimale zorg ligt verbinding tussen alle betrokken partijen. ●

Het lectoraat KIOZ

Het lectoraat KIOZ richt zich op onderzoek dat bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen op zijn of haar manier. Binnen het lectoraat worden zorg en ondersteuning beschouwd als een coproductie van klanten, andere burgers, professionals en technologie. De verhalen van klanten van zorg en welzijn staan centraal. Ze vormen het vertrekpunt voor het inrichten van zorg en ondersteuning op maat. Meer weten? Neem contact op met Nicole de Boer. Email: n.de.boer@windesheim.nl