

Informele Zorg

Themabijeenkomst 10 maart 2025, 17.00–20.00 uur

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam

Locatie: Dagcentrum De Elzen, Clauskinderweg 17, 1069 HN Amsterdam

Welkom

Rineke Mesman heet de aanwezigen van harte welkom. Na het vertrek van Hans Rutte is zij sinds 1 december 2024 de nieuwe voorzitter geworden van het Platform. Rineke licht het programma kort toe. Na een inleiding door Tiske Boonstra van het LOC Waardevolle Zorg komen vier sprekers van zorgorganisaties aan het woord. Dan volgt er een korte pauze waarna wij met elkaar in gesprek gaan.

Inleiding

Tiske Boonstra, adviseur van LOC Waardevolle Zorg, vertelt dat dit de derde bijeenkomst is van in totaal vier bijeenkomsten over het thema Informele Zorg. Op de eerste bijeenkomst op 6 mei 2024 hebben wij stilgestaan bij wat informele zorg eigenlijk is en hebben we ervaringen uitgewisseld. De tweede bijeenkomst was op 4 november 2024. Toen stonden we stil bij medezeggenschap. We spraken over de rol van de Cliëntenraad en hoe deze kan bijdragen aan het veranderde landschap van zorg en wonen.

Vandaag horen wij hoe de zorgorganisaties zelf met Informele zorg omgaan. Hoe gaan zij met het veranderde landschap van zorg en wonen om? Wij hebben vier organisaties uitgenodigd om hierover te vertellen. De presentaties die zij gebruiken, zullen wij delen en worden achteraf meegestuurd. De sprekers zijn:

- | | |
|--------------|---------------------|
| - Cordaan | - Anne Riemersma |
| - Amstelring | - Gabriëlle Huijink |
| - ZGAO | - Saskia Zonneveld |
| - Amsta | - Annemarie Jansen |

Cordaan - Anne Riemersma

Anne Riemersma is programmamanager Informele zorg en Lang thuis bij Cordaan. In 2023 heeft Cordaan een nieuwe strategische koers uitgezet. De maatschappij is veranderd en je lost niets op met zorg als dat niet nodig is. Wij zien de mens als geheel en gaan uit van het meer samen doen en de zelfredzaamheid van de client. Wij zijn anders naar mensen gaan kijken; wij kijken nu veel breder, denk aan aspecten als wonen, zeggenschap, zingeving, welbevinden, wereldbeeld, netwerk.

Fundamentele omslag

De visie van Cordaan is een pleidooi voor een fundamentele omslag:

- Nieuwe verdeling verantwoordelijkheden.
- Gelijkwaardige samenwerking in een team.
- Niet met zorg oplossen wat geen zorg is.
- Niet voor elke zorgvraag is een beroepskracht nodig.

Bovenstaande lijkt vanzelfsprekend maar vraagt echt een andere benadering. De zorg nu en in de toekomst gaat over het ondersteunen wat er al is. Onze medewerkers verhouden zich tot een heel andere dynamiek en zijn volop aan het leren hoe hier mee om gaan.

Schijf van vijf

Cordaan maakt gebruik van de Schijf van Vijf. Dit hulpmiddel helpt zorgmedewerkers om in gesprek te gaan met cliënten en hun naasten over eigen regie. Aan de hand van vijf stappen wordt het gesprek gevoerd:

1. Wat kan de client zelf nog?
2. Welke hulpmiddelen kunnen er worden ingezet?
3. Wat kan familie/mantelzorg?
4. Wat kan het sociale netwerk of andere instanties?
5. Wat kan de proffesional?

Experimenten

Twee jaar geleden is Cordaan begonnen met een aantal experimenten:

- Het betrekken van familie. Wij zijn in gesprek gegaan met familie. Bij opname in een verpleeghuis kampt familie met rouw en verlies. Daar kun je niet zomaar overheen stappen. Dat werd vroeger wel gedaan.
- Informatie geven over ziektes en/of /aandoeningen. Er is een portal gemaakt over hoe je om kunt gaan met bijvoorbeeld dementie of autisme.
- Onze medewerkers hebben wij uitgerust met een zgn. toolbox.
- Het opzetten van een Servicepunt Informele Zorg. Dit heeft een centrale rol binnen Cordaan. Het is een samenwerking tussen vrijwilligers, naasten en wijkgericht werken. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Matchmakers informele zorg bij Burennetwerk, zie www.burennetwerk.nl.
- Inzet bedrijven door coördinator Maatschappelijk betrokken ondernemen.
- Ondersteuning door studenten van Seniorenstudent, zie <https://stichtingseniorenstudent.nl>.
- Cordoet.

Delen

Op de vraag van Tiske of Cordaan haar bevindingen (bijvoorbeeld de toolbox) wil delen met andere professionals, antwoordt Anne bevestigend. De concurrentie vervaagt immers. Dat is goed om te horen want professionals kunnen ook van elkaar leren.

Amstelring - Gabrielle Huijink

Gabrielle Huijink is regiehouder Kwaliteit bij Amstelring. Ook Amstelring maakt de verandering door **van zorgen voor naar regelen dat**. De methode Driehoekskunde (samenwerking cliënt-naasten-hulpverlener) is de basis.

Balans

Als medewerker hoef je niet alles zelf te doen. Je doet het samen dus moet je samenwerken. Net als Cordaan maken de medewerkers gebruik van het 5-stappen model in de Schijf van vijf. Medewerkers zijn continu op zoek naar de balans. Soms ervaren zij dat de familie te dichtbij staat. Het is geen makkelijke opgave: "ga er maar aan staan".

Veranderingen

Welke veranderingen heeft Amstelring in gang gezet?

- Proces Warm welkom. Nieuwe bewoners geven we een warm welkom. Er is een soort routekaart gemaakt wat dat proces inhoudt.
- Informatie op website.
- Huisbezoek in eigen omgeving, dus als de client nog thuiswoont.
- Op de verhuisdag zelf moet de client zich op zijn gemak voelen. Dus niet meteen lastigvallen met het invullen van formulieren.
- Het Samen doen gesprek. De persoon die naar het verpleeghuis verhuist, gaat weg en de familie blijft achter maar is wel nodig.
- Een symposium georganiseerd in november 2024. Over hoe je het gewone leven van mensen kan ondersteunen.
- Ervarea Theater. Op alle locaties worden situaties uitgespeeld.
- Bureau voor regiobeeld. Ouderen moet je niet zien als beleidsuitdaging. Het gaat om het welzijn van de cliënt, dat is belangrijk.
- Een toolbox gemaakt voor zorgmedewerkers. Hier zitten praktische hulpmiddelen in. Met behulp van bijvoorbeeld een quiz leren medewerkers hoe je een samen doen gesprek voert.
- Pilot Coördinatie Informele Zorg. In 2025 willen we dat op 7 locaties hebben.
- Kader Samen Doen op de woonlocaties. Dit vergroot het welbevinden van de cliënt.

De verandering van zorgen voor naar regelen dat brengt een bewustwording op gang onder zorgmedewerkers. Wij moeten hen meer de ruimte geven. Maar de verandering geldt niet alleen voor de zorgprofessional. Iedereen moet mee veranderen, ook de zorgkantoren.

ZGAO - Saskia Zonneveld

Saskia Zonneveld is directeur Wonen bij ZGAO (Zorggroep Amsterdam Oost). Zij vertelt wat jaloers te zijn op de ontwikkelingen bij Cordaan en Amstelring want ZGAO begint nu pas. ZGAO dacht mee te kunnen liften met een andere partij waarmee ze zouden fuseren maar deze fusie ging niet door. Er zullen projectleiders nodig zijn om e.e.a. op te pakken. Inmiddels is er een projectleider aangesteld maar die kon helaas niet bij deze bijeenkomst aanwezig zijn.

Enorme puzzel

ZGAO is een kleine organisatie en het veranderen zal een enorme puzzel zijn. Bij ZGAO is VPT-zorg (Verpleegzorg Thuis) heel actief want deze is gericht op welzijn. De wijkzorg is meer gericht op behandeling. De intramurale zorg (verblijf in verpleeghuis) is lastig.

Saskia denkt dat je anders moet kijken naar je eigen werkindeling. Misschien kunnen we daardoor met minder medewerkers toe. Een kleine organisatie kan voordelen hebben want je bent makkelijker aanspreekbaar. Zij vraagt zich af hoe de andere zorgorganisaties informele zorg inroosteren. Hoe integreer je informele zorg in de roosterbezetting? Gabriëlle Huijink geeft aan dat het een constant gevecht is. Eigenlijk kun je informele zorg niet inroosteren. Als je afpelt, blijkt 80% welzijn te zijn en 20% medische zorg.

Mantelzorgcoaches en laaghangend fruit

ZGAO werkt met mantelzorgcoaches. Zij begeleiden familie van bewoners die voor intramurale zorg op de wachtlijst staan. Zij nemen het volgende voor hun rekening:

- Bespreken van verwachtingen
- Begeleiden van thuis naar verpleeghuis
- Warme overdracht.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van 'laaghangend fruit'; vrijwilligers en mantelzorgers die al komen. Ze worden nu als "sur plus" ingezet. Ook activiteitenbegeleiders worden soms ingezet.

Rol van de mantelzorger

Onlangs is bij ZGAO een zeepkistenbijeenkomst gehouden over de rol van de mantelzorger. Want wat mag de mantelzorger doen? De mantelzorger komt immers in het domein van de zorgverlener. Sommige mantelzorgers voelen zich te veel op de afdeling. Van oudsher komt de mantelzorger op bezoek in het verpleeghuis.

Amsta – Annemarie Jansen

Annemarie Jansen is programmamanager bij Amsta. Bij Amsta is het uitgangspunt: we doen het samen. Er wordt gewerkt vanuit het hart met de bekende driehoek van cliënt, naasten en hulpverlener.

Initiatieven

Welke initiatieven heeft Amsta tot nu toe genomen?

- In 2023 diverse bijeenkomsten gehouden over wat belangrijk is in de samenwerking en over hoe de teams van zorgmedewerkers te ondersteunen.
- Een beweegprogramma gemaakt.
- Een project stem en luister met zangers en kunstenaars.
- Driehoek: samenwerken bij rouw en verlies.
- Samen Rijk: na 3 weken een gesprek: hoe ziet het goede leven van de client eruit?
- Ontwerpen van verhuiskaarten (van thuis naar verpleeghuis).
- Samendoenmagazine.nl
- Project Samen Zorg en Welzijn Organiseren met Cordaan, Ons Tweede Huis en Amsta.
- Handen uit de mouwen sessies, klankbordgroepen

- Twee portefeuillehouders die lid zijn van de Cliëntenraad.

Huidige prioriteiten

De prioriteiten die nu voor Amsta gelden, zijn:

- 1) Project Een goed begin
- 2) Project Vrijwillig potentieel
- 3) Nabije ondersteuning aan leidinggevendenden, teams, cliënten en naasten op het gebied van voelen – denken – handelen.

Annemarie vertelt dat het belangrijk is om je het volgende te realiseren:

- De praktijk eerst ervaren en daarna vertalen naar beleid
- Samenwerken met andere zorgorganisaties
- Het begint met verbinding.
- Een goed begin is het halve werk.
- Er ligt enorm veel druk op de zorg door complexe zorgvragen en personeelstekort.

Met elkaar in gesprek

Tiske bedankt de vier sprekers. Als zorgorganisatie is het belangrijk om je aan te sluiten bij burgerinitiatieven. Het is lastig want in de zorg bieden wij altijd maar aan. Wij zijn niet gewend om iets te vragen aan elkaar. Maar bedenk goed: als je vraagt, helpen mensen graag. Hoe kunnen we toch die omslag maken? **Van zorgen voor naar regelen dat: hoe kunnen we die kant opgaan?**

Vanuit de zaal volgen verschillende reacties.

- Kijk kritisch naar de taken van de mantelzorger en de professional/zorgmedewerker. Wie doet bijvoorbeeld de was van de cliënt als de mantelzorger met vakantie is? Moet de zorgmedewerker dat dan doen? Stap niet in de reflex om zelf te gaan oplossen.
- Maak de functie van zorgmedewerker leuker. Iemand uit de zaal sprak een zorgmedewerkster die drie jaar eerder met pensioen was gegaan omdat het werk kapot is gemaakt.
- Burgerinitiatieven ontstaan vanuit een behoefte in de samenleving. Er komt daardoor een kentering in eigenaarschap. Al bestaande initiatieven zijn: Stadsdorpen, Voorzorgcirkels, Thuiscoach. Deze laatste verbindt alles en iedereen in de wijk.
- Geef cliënten een warm welkom.
- Hoe kan intramurale zorg en extramurale zorg van elkaar leren?
- Laat leden van de Cliëntenraad meelopen in de praktijk, met wijkverpleging, een professional of in een zorgorganisatie. Dat leidt tot heel andere inzichten.
- Nu is het zo dat zorgmedewerkers expliciet kiezen voor extramurale zorg of intramurale zorg. Neem dit mee naar een ROC. En begeleidt studenten.
- Bezoek als lid Cliëntenraad een cliënt thuis. Stuur vooraf een brief en communiceer het ook met de wijkverpleegkundige. Je krijgt een goed beeld van de situatie en je kunt ook iets vertellen over de Cliëntenraad.

- Mantelzorgers ervaren een drempel om een verpleeghuis op afwijkende tijden binnen te komen. Het lukt echt niet om 's avonds een wijntje te komen drinken bij je vader. Daar is een andere manier van denken voor nodig.
- Werk als zorgorganisatie met meerdere contactpersonen. Leg afspraken vast aan het begin.

Cultuuromslag

Tiske geeft aan dat verandering een cultuuromslag vereist. Hoe kunnen we dat bewerkstelligen? Het heeft tijd nodig en het blijft altijd maatwerk maar er zijn mogelijkheden.

Ga eerder met elkaar in gesprek en leer elkaar kennen

In het slechtste scenario geeft de mantelzorger aan niet mee te willen werken. Wat moet je dan doen? Het gaat om verbinding maken en er achter zien te komen waarom de mantelzorger dat niet wil. En op welk moment stel je die vraag? Doe het voordat iemand in het verpleeghuis zit. Ga dus eerder met elkaar in gesprek en leer mensen kennen in hun thuissituatie. Nu kan dat vaak niet, een cliënt hoort drie dagen van te voren dat hij of zij naar het verpleeghuis gaat.

Denk out of the box

Tiske noemt het volgende voorbeeld. Bij een autistische man die een erfenis kreeg, werd een ZZP-er ingehuurd om met de man te gaan wandelen.

Zorg voor ondersteuning

Neem bijvoorbeeld de mentor mee als je een cliënt bezoekt.

Werk vanuit een visie

Leg verbindingen. 80% van de mensen wil graag helpen.

Deel de ontwikkelingen met elkaar

Waar delen we met elkaar? Door voorbeelden van goede ontwikkelingen leren wij van elkaar en raken wij geïnspireerd. Dat moeten we veel meer doen!

Vermijdt misbruik van de AVG

De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) wordt soms door de zorgorganisatie als smoes gebruikt om gegevens van de cliënt niet te delen met familie.

Afsluiting

Verandering gaat veel betekenen voor de zorgorganisaties, dat hebben we net gehoord van de vier sprekers. De zorgmedewerkers moeten anders opgeleid worden. Daarna volgen de cliënten en de naasten. Het opbouwen van een relatie met elkaar is een aardige uitdaging. Als hulpmiddel wordt de Schijf van vijf gebruikt.

Tiske adviseert de medezeggenschaporganen (CR, OR, PAR) om met Managementteam of Bestuur te bepreken wat je wil en wat je daarvoor nodig hebt. Creëer draagvlak en kijk in elkaars keuken.

Tot slot bedankt Tiske alle aanwezigen. Zij verzoekt een ieder om de presentielijst en het evaluatieformulier in te vullen. Op de tafel liggen twee boeken die gratis kunnen worden meegenomen. Het betreft Een magisch getal van Dessie Lividikou en Mantelwijzer van Lodewijk Schmit Jongbloed.

Leestip van Anne Riemersma:

Dhr. Weigert zorg - Anne-Gine Goemans