Gemeente Rotterdam

Zoektocht naar goede zorg

Zeven aanbevelingen op basis van het onderzoek ‘Kwetsbaar en krachtig 2’

Informatieblad

juli 2017

De onderzoekers van ‘Kwetsbaar en krachtig 2’, Laura Hoekstra, Marianne de Snoo en Pascal Collard hebben met zorg- en vrijwilligersorganisaties en belangenbehartigers gesproken over de ingrediënten van goede zorg. Hieruit zijn zeven aanbevelingen gerold.

Wat maakt zorg tot goede zorg?

Uit ons onderzoek blijkt dat mensen met een beperking gewoon willen meedoen. Ze willen geaccepteerd en gezien worden en van betekenis zijn voor de mensen om hen heen. Bijvoorbeeld door het doen van vrijwilligerswerk, creatieve activiteiten of de zorg voor hun gezin. Soms hebben ze hierbij ondersteuning nodig.
Goede zorg is niet alleen het bieden van praktische hulp. Het helpt de persoon die de hulp ontvangt ook om betekenis te geven aan het leven. Bij de inzet van zorg, in welke vorm dan ook, is het daarom belangrijk oog te hebben voor de leefwereld van een hulpvrager en te onderzoeken wat voor hem of haar betekenisvol is. Zorg vanuit dit perspectief draagt bij aan de kwaliteit van leven van de ontvanger. Wij spreken daarom in deze aanbevelingen liever over ‘passende ondersteuning’ dan over zorg. Het onderzoek biedt zeven aanbevelingen voor het leveren van passende ondersteuning, die nog niet expliciet in het beleid van de gemeente Rotterdam verankerd zijn. In deze aanbevelingen gaat efficiency steeds samen met een menselijke benadering.

Onze zeven aanbevelingen

1. Passende ondersteuning voorziet in ondersteuning voor mensen die moeilijk voor zichzelf kunnen opkomen en de weg in de zorg niet zelfstandig kunnen vinden. Deze ondersteuners helpen bijvoorbeeld bij het formuleren van hulpvragen, het opstellen van een zorgplan of het leren accepteren van een beperking. Alle hulpvragers worden geïnformeerd over de beschikbaarheid van deze ondersteuning.
2. De informatie over zorg, ondersteuning en inkomensondersteunende regelingen moet in eenvoudige taal en via meerdere kanalen worden aangeboden. Ondersteuners spelen hierbij een belangrijke rol.
3. Passende ondersteuning omvat een breed gemeentelijk aanbod aan ondersteuning dat maximaal toegankelijk is voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte, ook voor degenen met een krappe beurs. Dit pleit voor het beperken van de eigen bijdrage en meer voorlichting over inkomensondersteunende regelingen.
4. Passende ondersteuning wordt voorbereid door Wmo-adviseurs die kunnen luisteren naar het unieke verhaal van een hulpvrager. Zij hebben een oplettende en uitnodigende houding en zijn bereid hun eigen oordeel op te schorten. Wmo-adviseurs worden geschoold in de kunst van het luisteren.
5. Passende ondersteuning combineert praktische ondersteuning met persoonlijke aandacht en zorgt ervoor dat de hulpvrager zich beter voelt. Praktische en emotionele ondersteuning moeten in balans zijn. Door familie en vrienden niet zwaar en structureel te belasten met praktische ondersteuning, kan een gelijkwaardige emotionele relatie met hen in stand blijven.
6. Bij passende ondersteuning heeft de cliënt vertrouwen in de zorgverlener en heeft de zorgverlener de ruimte om de ondersteuning ‘breed’ in te vullen. Dit kan alleen wanneer cliënten gedurende langere tijd dezelfde zorgverlener hebben. Dit geldt ook voor de huishoudelijke hulp.
7. Bij passende ondersteuning wordt samengewerkt door organisaties en disciplines (huishoudelijke hulp, begeleiding), – ook met informele ondersteuners – zodat de cliënt volledig wordt ondersteund.

Er is geen eenduidige definitie van goede zorg. Toch zijn de stakeholders het erover eens dat goede zorg aansluit bij de individuele zorgbehoefte van de hulpvrager en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

De onderzoekers vroegen Rotterdamse zorg- en vrijwilligersorganisaties en belangenbehartigers wat goede zorg is. Zij verwoorden dit als volgt:

- Persoonsgebondenheid: 'Het ligt heel erg aan de mens waarmee ik omga, wat goede zorg is.'
- Flexibele houding: 'Goede zorg is passend. Het betekent dat ik me flexibel opstel in de situatie die ik aantref.'
- Belevingswereld: 'Je zoveel mogelijk proberen in te leven in de cliënt en rekening houden met zijn of haar mogelijkheden en onmogelijkheden.'
- Erkenning: 'Voor mij is het woord erkenning een sleutelbegrip. Erkenning komt niet alleen met de euro's. Het komt via veel wegen, zoals aandacht geven aan iemand en zeggen dat het goed is. Het is een blijk van waardering geven.'
- Gelijkwaardigheid: 'Voor mij betekent goede zorg dat de zorgverlener en de ontvanger gelijkwaardig zijn. Zij vertrouwen elkaar, luisteren naar elkaar en proberen samen de zorg zo goed mogelijk te regelen.'
- Behouden van eigen regie: 'Wij vertellen onze cliënten dat de zorg tijdelijk is en dat we ernaar streven dat ze over twee à drie jaar weer zelfstandig kunnen functioneren. We gaan samen aan de slag met hun talenten en mogelijkheden en zorgen ervoor dat ze weer de regie krijgen.'
- Menselijkheid: 'Kijken hoe je vanuit ieders taak en vanuit de wetgeving toch kunt proberen de menselijke maat niet uit het oog te verliezen.'
- Integraal werken: 'Het gaat erom dat je breed kunt kijken. Dus over je eigen muur kijken en je verbinden met de ander om zorg te verlenen. Want het draait niet alleen om dat ene kind of die ene moeder of die schulden of dat huis. Het gaat bij kwetsbare mensen altijd om een samenspel van factoren en daar moet je een antwoord op zien te geven.'
- Out of the box denken: 'We komen er te ver vanaf te staan en dan gaan dingen langs elkaar heen. Of het wordt zo ingekaderd dat je niet meer out of the box kunt denken. En in de praktijk is dát juist zo belangrijk, omdat elke situatie anders is.'
- Betekenis: 'Het draait er bij goede zorg om hoe je er betekenis aan geeft en ernaar handelt. Het mogen niet alleen maar woorden op papier zijn.'
- Empowerment: 'Ik vind dat je de zorg vooral vanuit de burger zelf moet regelen. Dat kan heel goed. Je moet hen leren nadenken…'
- Toegankelijkheid: 'Vaak worden de problemen alleen maar groter, omdat de weg naar de juiste zorg te lang, te onduidelijk en te moeilijk is voor mensen.'
- Aandacht: 'Het op maat geven van zorg en aandacht vind ik belangrijk. Ik denk dat in veel gevallen zorg niet eens nodig is als er de juiste aandacht is.'
- Zingeving: 'Ik hoor ouderen vaak zeggen dat ze zich niet meer nuttig voelen.'
- Maatwerk: 'Eerst moet het wijknetwerk het oplossen. Lukt dat niet, dan gaat het wijkteam aan de slag. Lukt dat niet, dan gaat de specialistische maatwerkvoorziening aan de slag. Ik zeg, dat is onzin. Je moet het juiste doen op het juiste moment. Dus als het wijknetwerk constateert dat er een psychiater nodig is, dan moet er ook meteen een psychiater komen en niet na zes maanden.'
- Buiten de regels om werken: 'Een begeleidster die tegen een mijnheer zegt die zijn eigen bijdrage niet kan betalen vanwege schulden: 'Ik snap dat het een probleem is dat u de eigen bijdrage niet kunt betalen. Maar u hebt een gigantische berg schulden, dus mis loopt het toch. Het kan me niet schelen dat u het niet kunt betalen, ik blijf gewoon komen. Maar dan gaan we het wel samen oplossen!' En dat vond die mijnheer dus hartstikke fijn.'
- Vrij van stigmatisering: 'Dat vergeten we. In deze maatschappij stoppen we iedereen in een hokje. Oude mensen die zijn zinloos, doelloos.'

Meer informatie: onderzoek@rotterdam.nl

OSO-Rotterdam · MEE · laurens · stap verder pameijer · DE ZONNE BLOEM · bavo europoort specialist in psychiatrie