

Meldpunt Gevolgen van de Corona-epidemie

Rapportage Juni/Juli 2020



Aanleiding

Begin maart 2020 werd de samenleving geconfronteerd met de verspreiding van het Corona-virus. De landelijke overheid nam maatregelen om de verspreiding in te dammen. Deze maatregelen hadden grote consequenties voor kwetsbare inwoners en hun mantelzorgers in Overijssel.

Al snel meldden zij zich bij Zorgbelang Overijssel met vragen en signalen over de gevolgen van de corona-crisis. Mensen hebben uiteenlopende redenen om hun verhaal te doen:

- Mensen lopen tegen vragen en knelpunten aan en hebben behoefte aan de ondersteuning van de cliëntondersteuners, de klachtenfunctionarissen en de ombudspersonen van Zorgbelang Overijssel om *antwoorden en oplossingen* te vinden.
- Inwoners van Overijssel hebben behoefte aan een *luisterend oor* of aan een tip bij wie ze terecht kunnen voor praktische hulp.
- Mensen bellen of mailen met Zorgbelang om hun ervaringen door te geven, zodat Zorgbelang Overijssel *als belangenorganisatie in gesprek* kan gaan met zorgaanbieders, zorgverzekeraars of gemeenten om gezamenlijk een knelpunt op te lossen.
- Tenslotte nemen mensen contact op met Zorgbelang Overijssel om een *goed idee* of een mooi initiatief door te geven, waar ook anderen weer van kunnen leren.

De signalen zijn rijp en groen door elkaar. Instellingen hebben veel knelpunten zelf al snel opgelost. Alle signalen die bij Zorgbelang binnenkomen, zijn gebaseerd op verhalen van burgers en zijn niet altijd door Zorgbelang Overijssel geverifieerd.

Verbeteradviezen

Overheden, zorgverleners, zorgkantoren en zorgverzekeraars zetten zich in om in deze moeilijke tijd de gezondheidszorg en het sociaal domein zo goed mogelijk te laten functioneren. Onder andere de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en regionale zorgaanbieders, zorgkantoren en zorgverzekeraars hebben behoefte aan informatie over de knelpunten, die inwoners ervaren, om daarmee verbeteringen in gang te zetten. In regelmatige contacten informeert Zorgbelang Overijssel hen over alle signalen die binnenkomen bij het Meldpunt en adviseert over mogelijke oplossingen.

Over de signalen uit de rapportages van april en mei 2020 zijn veel reacties binnengekomen. Veel organisaties zijn met de adviezen aan de slag gegaan. Andere organisaties willen vooral weten in hoeverre de signalen de eigen organisatie betreffen.

Deze rapportage heeft als doel om alle partijen bewust te maken van de problemen die kwetsbare mensen ervaren, zodat er verbeteringen aangebracht kunnen worden. Knelpunten, die een specifieke organisatie of gemeente betreffen, worden ook direct voorgelegd aan de desbetreffende organisatie.

Meldpunt Zorgbelang Overijssel

Zorgbelang Overijssel heeft het Meldpunt, dat al vele jaren bestaat, vanaf eind maart actief opengesteld voor alle meldingen en signalen van inwoners van Overijssel over de corona-maatregelen. De provincie Overijssel ondersteunt dit initiatief met een tijdelijke subsidie.

Het Meldpunt is bereikbaar via het mailadres meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl, het meldformulier op de website via <https://www.zorgbelang-overijssel.nl/meldpunt-formulier/> en het telefoonnummer 074 – 2913597. De telefoon wordt van maandag tot donderdag van 9.00 tot 13.00 uur bemenst door deskundige medewerkers.

Als het kan en als daar behoefte aan is, krijgt elke inwoner advies over eventuele oplossingen. Cliënten, die direct hulp nodig hebben, worden ondersteund bij het realiseren van passende oplossingen. Ook worden mensen doorverwezen naar professionele zorgverleners, vrijwillige hulpdiensten of praatlijnen.

Signaalrapportage: juni en juli 2020

In deze periode zijn 84 nieuwe meldingen binnen gekomen via e-mails en telefoontjes. Deze meldingen omvatten veelal meerdere signalen over diverse thema's en knelpunten. De meldingen komen uit alle gemeenten in Overijssel.

Het aantal meldingen neemt af. De zorg is grotendeels weer opgestart of mensen raken gewend aan de maatregelen. Veel signalen betreffen problemen die al bekend zijn. Nieuwe signalen betreffen steeds vaker de kwaliteit van leven en steeds minder de kwaliteit van zorg.

Deze rapportage richt zich vooral op het informeren van overheden, zorgaanbieders, zorgkantoren en zorgverzekeraars. Maar steeds minder signalen betreffen specifieke zorgaanbieders en steeds vaker algemene thema's zoals mondkapjes. Daarom is in deze rapportage gekozen om eerst algemene thema's te bespreken voordat de herkenbare werkvelden aan bod komen:

Algemene thema's:

Afstand houden, Hygiëne, Mondkapjes, Testen, In quarantaine, Beeldbellen en sociale media en Eenzaamheid

Werkvelden:

Ziekenhuizen, Huisartsen en eerstelijns gezondheidszorg, Thuiszorg en huishoudelijke hulp, Verpleeghuiszorg, Zorg voor mensen met beperkingen, die in een instelling of thuis wonen, Geestelijke gezondheidszorg, Jeugdzorg, Persoonsgebonden budget, Centrale toegang en indicatiestelling, Zorgverzekeraars en zorgkantoren en Gemeenten

De rapportage wordt afgesloten met alinea's over signalen over de inclusieve samenleving en andere signalen, een korte samenvatting en een nawoord.

In veel signalen komen de volgende algemene thema's terug.

Druk op straat en 1,5 meter afstand houden

Het wordt drukker op straat en dus ook in de zorg. Ouderen en mensen met chronische aandoeningen, zoals longproblemen, vinden de situatie nog steeds erg eng. Zij komen zo min mogelijk op straat maar ook de kans op besmetting via familie en mantelzorgers blijft bestaan. Soms wordt ook onbegrip gemeld over drukke demonstraties en volle terrassen.

De adviezen 'blijf thuis als je griepig begint te voelen, afstand houden dus zeker geen handen schudden en handen wassen' zouden nog veel duidelijker en strenger gecommuniceerd moeten worden.

Hygiëne

Uiteraard blijft iedereen thuis als ze griepig zijn. Maar soms weet je (nog) niet dat je besmet bent. Daarom is hygiëne heel belangrijk. Veel signalen gaan over de wisselende aanpak van instellingen omtrent alcoholflesjes, het dragen van handschoenen, schoonhouden van wachtkamers, etc.

"Mijn huisarts zegt dat hij handschoenen niet handig vindt, toen hij in mijn hals zocht naar verdikte klieren."

Hygiënische maatregelen dienen door alle instellingen actief gepromoot en aangeboden te worden.

Mondkapjes

Veel bellers en mailers vragen zich af waarom mondkapjes niet verplicht zijn in en om zorginstellingen? En dan niet alleen verplicht voor patiënten, hun begeleiders en bezoekers maar ook voor de medewerkers.

"Mijn dokter luisterde met zijn stethoscoop naar mijn hart en kwam dus vlakbij zonder mondkapje.

Daarna zat ie te kuchen. Als hij dat bij alle patiënten doet, kan hij makkelijk mensen besmetten."

"De chauffeur van het Wmo-vervoer zat te hoesten maar droeg geen mondkapje"

"Een andere chauffeur van het Wmo-vervoer zei dat een mondkapje niet hoeft in het busje"

Duidelijkheid over de wenselijkheid van het dragen van mondkapjes is gewenst.

Sommige mensen hebben al moeite met ademen. Zij kunnen geen mondkapjes dragen. Niet iedereen heeft daar begrip voor. Weigering in een bus en uitgescholden worden zijn vervelende voorbeelden van reacties. Na wat uitleg, is er vaak wel begrip.

Houd rekening met elkaar!

Voor mensen met bijvoorbeeld longproblemen is het dragen van een mondkapje soms een flinke uitdaging. Maar in het OV is het voor iedereen verplicht. Tips staan op

<https://www.longfonds.nl/corona-en-longziekten/vragen-over-corona/vragen-over-mondkapjes>

Testen

Voor veel mensen is het onduidelijk waar je heen moet bellen om getest te worden. Niet iedereen is handig op internet!

Het landelijke nummer 0800 – 1202 dient actief en landelijk gepromoot te worden!

Maar ook de procedure rond het testen wordt als traag en ouderwets. Bellen (niet mailen of via internet) lang aan de lijn wachten, pas over een of twee dagen getest kunnen worden, langer dan drie dagen wachten op de uitslag, zijn symptomen die de procedure niet geloofwaardig maken.

"Mijn huisarts vond een test niet nodig en wilde mij niet vertellen waar ik heen moest"

"Het duurt allemaal zo lang, ik ben maar weer aan het werk gegaan, ik hoestte toch al minder"

"Wat een gedoe, ik raad het mensen af om zich te laten testen"

Gezien het belang van testen dient de procedure adequaat te verlopen.

In quarantaine

“En dan heeft een bekende, die je laatst nog hebt ontmoet, corona en dan moet je in quarantaine. Maar hoe dan?” Diverse signalen gaan over de quarantaine. Wie bepaalt dat? Is het verplicht?

“Ik ben al tien dagen in quarantaine, ben fit en ga dus toch stiekem naar mijn werk.”

Helderheid over het belang van quarantaine en tips over hoe je dat moet aanpakken zijn gewenst.

Beeldbellen en social media

Veel kwetsbare mensen hebben grote moeite met skypen, appen en online formulieren invullen. Door de corona-maatregelen worden steeds meer diensten alleen nog met deze tools aangeboden. Soms is een instelling of een gemeente zelfs niet meer telefonisch te bereiken. De Patiëntenfederatie pleitte op 29 juni nog voor het recht op digitale zorg, juist omdat de digitale aanpak voor veel mensen een goede oplossing is.

Gemeenten, zorgverzekeraars en zorginstellingen dienen kwetsbare inwoners te faciliteren door cursussen aan te bieden of door vrijwillige maatjes in te zetten. Telefonische bereikbaarheid dient altijd beschikbaar te zijn.

Eenzaamheid

‘Ik voel me moedeloos’ is een uitspraak die de medewerkers van het meldpunt veel horen. Kerken, dementiecafés, bibliotheken, etc zijn allemaal minder toegankelijk voor wat menselijk contact. Mensen die het even niet zien zitten worden doorverwezen naar de lokale welzijnsorganisatie of een passende telefonische hulplijn. Niet altijd zijn deze organisaties en lijnen goed te vinden voor mensen.

Elke gemeente dient duidelijk op hun website en bijvoorbeeld in huis-aan-huisblaadjes aan te geven waar mensen terecht kunnen voor een luisterend oor.

Signalen over ziekenhuizen

Langzamerhand gaan de meldingen over ziekenhuizen weer meer over reguliere knelpunten en minder over de corona-maatregelen.

Uitgestelde zorg

De ziekenhuiszorg is weer opgestart. Toch worden er nog afspraken uitgesteld. Mensen wachten lang en zijn bezorgd over hun gezondheid. Diverse patiënten zoeken naar mogelijkheden om in een ander ziekenhuis geholpen te worden maar weten niet of dat kan en hoe dat moet.

Heldere uitleg over de urgentie en de gevolgen van uitstel zijn gewenst. Er is behoefte aan duidelijke afspraken over het vervolg (nieuwe afspraak) en eventuele alternatieven in andere ziekenhuizen.

Kwaliteit

Veel patiënten gaven, vooral positieve, signalen door:

- Duidelijke regels in de afsprakenbrief en in de wachtkamer.
- Diverse specialisten belden meermalen om te vragen hoe het gaat in spannende tijden.
- Corona-patiënten zijn zeer tevreden over de opvang en de zorg in het ziekenhuis en op de IC.
- Een kinderarts stelt dat er geen beginnen aan is aan het testen en het isoleren van snotterende kinderen tot er een testuitslag is. Hoe zit dat met het interne testbeleid?
- Een paar signalen betreffen de ‘code zwart’. Als de IC ooit vol ligt, dienen artsen te bepalen wie er nog wel bij kan en wie niet. Deze ‘triage’ gaat uit van medische afwegingen maar uiteindelijk kan leeftijd ook een rol spelen. Dit is een medisch-ethische discussie waar ook zorgvragers/ouderen graag bij betrokken willen worden.

Lotgenotencontact

Ex-coronapatiënten hebben behoefte aan lotgenotencontact maar kunnen elkaar niet persoonlijk ontmoeten. Op internet en social media zijn al diverse groepen te vinden.

Vooral www.coronalongplein.nl van het Longfonds is een betrouwbare website om naar te verwijzen door de medewerkers in de zorg.

Signalen over huisartsen en de 1e lijns gezondheidszorg

Melders zijn vol begrip voor de druk die zorgverleners ervaren en de gevaren die zij lopen. Over huisartsen en de eerstelijns gezondheidszorg zijn in deze periode nauwelijks signalen binnengekomen, behalve dan over mondkapjes en onduidelijke hygiënemaatregelen.

Zie <https://www.thuisarts.nl/corona> voor een overzicht aan onderwerpen.

Signalen over de thuiszorg en huishoudelijke hulp

Inwoners hebben thuis zelf de regie en bepalen dus mede zelf de regels. Behalve discussies over het dragen van mondkapjes door huishoudelijke hulpen zijn over de thuiszorg geen signalen binnengekomen.

Ouderen

Steeds meer signalen betreffen ouderen, die het thuis niet meer aan kunnen. Eenzaamheid, depressiviteit, slecht eten, slechte persoonlijke verzorging zijn problemen die familieleden dwingen om na te denken over het aanvragen van thuiszorg, een verhuizing of zelfs verpleeghuiszorg. Deze mantelzorgers vragen zich af of het verstandig is en wel mogelijk is om zorg aan te vragen. De cliëntondersteuners van Zorgbelang Overijssel adviseren over de mogelijkheden in de regio.

De thuiszorg dient actief te signaleren in hoeverre cliënten meer of andere hulp of aandacht nodig hebben. Nieuwe cliënten dienen zo spoedig weer opgenomen te kunnen worden in de reguliere zorg.

Signalen over verpleeghuizen

Inwoners van Overijssel zijn bezorgd over de toestand in de verpleeghuizen en leven mee met medewerkers, bewoners en familieleden.

Nieuwe regels

Verpleeghuizen hebben inmiddels duidelijke regels, ook al kunnen deze steeds wijzigen door landelijke richtlijnen of lokale situaties. Cliënten en hun familie geven aan dat regels niet helder zijn.

Verpleeghuizen dienen de regels duidelijk te communiceren met hun bewoners en de familie.

“We mogen het terrein niet af”

Een paar instellingen vinden dat bewoners het terrein niet af mogen om besmettingen te voorkomen. *Respecteer hun rechten en maak samen duidelijke afspraken!*

Bezoekregeling en mantelzorgers

De meeste signalen komen van partners van bewoners, die bij hun partner willen zijn. Steeds vaker worden goede afspraken op maat gemaakt.

“Heerlijk dat we elkaar weer vaker kunnen zien. Er zijn nog wel regeltjes maar dat snap ik wel.”

“Ik mag nog maar twee keer op bezoek bij mijn zus, die verder niemand heeft. Da’s veel te weinig.”

“Ik wilde op bezoek bij mijn oude tante. Maar ik sta niet op het lijstje.”

Blijf met elkaar in gesprek over de beste manier van bezoeken van bewoners!

Opnamestop

Diverse cliënten kunnen niet langer thuis blijven wonen. De thuissituatie wordt penibel. Verpleeghuizen nemen nog maar weinig nieuwe cliënten aan. Het kost familie en ook de clientondersteuners van Zorgbelang Overijssel, die familieleden hierin ondersteunen, veel moeite om zelfs in spoedeisende gevallen, een plek voor een cliënt te kunnen vinden.

Nieuwe cliënten dienen zo spoedig weer opgenomen te kunnen worden in de reguliere zorg.

Als dan een oude vrouw na een operatie toch naar het verpleeghuis kan, is daar nauwelijks familie en een onbekende omgeving. Mevrouw ligt vaak alleen, raakt flink in de war en komt op de gesloten afdeling. Een bekend proces dat verergert door de corona-maatregelen.

De menselijke maat verdient soms voorrang op de corona-regels!

Handige informatie over en voor verpleeghuizen staat op:

<https://www.actiz.nl/nieuws/dossier-coronavirus-voor-zorgorganisaties>

Signalen over de zorg voor mensen met beperkingen

Ouders van jongeren met beperkingen zijn bang voor besmetting van hun kwetsbare kinderen. Zij worstelen met wijzigingen en regels rond dagbesteding en woonvoorzieningen.

Nog niet alle dagbestedingen zijn open en diverse instellingen hanteren regels, die familie en andere betrokken voor grote problemen in de thuisopvang stellen. Zo mogen soms alleen interne cliënten naar de dagbestedingen komen en mensen van buiten moeten nog maandenlang wachten.

Ook andersom staat een woonvoorziening bewoners niet toe elders naar dagbesteding te gaan. Of het zijn de ouders die niet willen dat hun kwetsbare kinderen naar plekken gaan waar veel andere mensen zijn.

Een ander signaal betreft het vermoedelijk effect van de lockdown op de gezondheid van mensen. Diverse therapieën gingen niet door, waardoor mensen zich nu fysiek minder sterk voelen, zoals mensen met niet-aangeboren hersenletsel.

Instellingen dienen proactief en in overleg met familie/ouders alternatieve zorgvormen aan te bieden.

Signalen uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

Naast vraagstukken over afgezegde afspraken spelen in de GGZ ook signalen over ambulante begeleiding een belangrijke rol. Er staan handige tips op de website van de VNG:

<https://vng.nl/artikelen/vragen-en-antwoorden-corona-sociaal-domein>

Ambulante begeleiding

De ambulante begeleiding voor GGZ-clienten wordt weer opgestart maar er is veel onduidelijkheid voor cliënten. Sommige instellingen weigeren nog om op huisbezoek te komen. De mensen zijn onzeker en ongerust. De nieuwe aanpak overkomt hen en is niet altijd op maat. Nieuwe communicatiemiddelen sluiten niet altijd aan op de behoeften en mogelijkheden van cliënten.

“Therapie op een bankje in het park wil ik niet. Niet iedereen hoeft te zien dat ik problemen heb.”

Er dienen heel snel nieuwe afspraken en richtlijnen te komen, in overleg met cliëntenraden, over nieuwe werkwijzen. Uitleg over een nieuwe aanpak aan cliënten is nodig. Beeldbellen is heel vaak niet de oplossing.

Opvallend is dat diverse signalen bij het meldpunt over de GGZ juist heel positief zijn over de manier waarop nu gesprekken worden gevoerd!

Beschermd wonen

Cliënten hebben het zwaar. Soms is de gemeenschappelijke ruimte afgesloten, gezamenlijke activiteiten gaan niet door, dagbesteding elders is geannuleerd. Veel communicatie met hulpverleners gaat telefonisch. Mensen vereenzamen en worden moedeloos. Een zoon met autisme krijgt nauwelijks bezoek, wordt niet meer gemotiveerd en minder gecontroleerd. 'Hij ligt dagen in bed en ons fijne contact wordt steeds minder', vertelt een moeder

Wonen doe je 24 uur per dag en is geen kortdurende zorgingreep. Begeleiding en zingeving dienen zo spoedig mogelijk weer te worden opgepakt in overleg met de bewoners en hun familie.

Signalen uit de jeugdzorg

Wachten en stress

Ook in de jeugdzorg is de begeleiding soms nog beperkt. Wachtlijsten lijken langer te worden. Dit leidt tot vereenzaming en veel stress bij de jongeren en hun familie. Soms escaleert een situatie en is snelle opname noodzakelijk. Op <https://www.nji.nl/coronavirus> staat handige informatie.

Met elke cliënt dient een plan op maat opgesteld te zijn.

Kinderdagcentrum

Gezinnen met kinderen met ernstige beperkingen gaan wisselend om met het bezoeken van het Kinderdagcentrum (KDC). Het gemis aan fysiotherapie levert extra gezondheidsproblemen op; dan is het noodzakelijk om snel weer te gaan. De meeste gezinnen zien hoe hun kind geniet van het weer bezoeken van het KDC.

Duidelijkheid over hygiënemaatregelen en het beperken van besmettingsgevaar is geboden.

Signalen over het persoonsgebonden budget (PGB)

Over de inzet van het PGB komen veel signalen bij het meldpunt binnen:

- Voor PGB-houders is het moeilijk om in deze tijd alle wijzigingen zelf te regelen. Tijdelijk overstappen naar Zorg in Natura heeft vaak geen zin. Het is belangrijk dat gemeenten en zorgkantoren wijzen op de mogelijkheid om een gratis cliëntondersteuner in te zetten.
- Gezinnen weten niet dat zij extra kosten voor de zorg vanwege de corona-crisis kunnen declareren via het PGB. Zorgbelang Overijssel heeft meerdere gezinnen/burgers hierop geattendeerd. Als dagbesteding of bijvoorbeeld logeren niet mogelijk is dan kunnen ouders/familieleden/netwerk/professionals de zorg bieden en een (extra) PGB aanvragen. Meer informatie is te vinden op <https://www.pgb.nl/budgethouder-kan-extra-zorg-inkopen/>
- Door wijzigingen in de organisatie en verdeling van zorgtaken bestaan nog steeds onduidelijkheden over de verdeling van budgetten.
- Zorgovereenkomsten wijken inmiddels af, waardoor er veel vragen en onduidelijkheden zijn. Moet je een zorgverlener doorbetalen als hij/zij niet is geweest? Wel doen, want straks stopt de vertrouwde zorgverlener door geldproblemen met zijn werk, of toch niet omdat de verantwoording misschien niet wordt goedgekeurd.

De vele signalen over de afhandeling van het PGB en de inzet van hulpverleners die worden betaald vanuit een persoonsgebonden budget, vragen om duidelijke richtlijnen vanuit de overheid. Goede informatievoorziening rond dit onderwerp is onmisbaar.

Signalen over centrale toegang (CIMOT in Twente en GGD IJsselland) en indicatiestelling

Klantgericht

Indicatiestelling per telefoon wordt door veel cliënten als ongemakkelijk en onpersoonlijk ervaren. Vaak wordt de eigen situatie (casus) niet herkend en is het lastig om hier nog aanpassingen in doorgevoerd te krijgen. De kwaliteit van de indicatie op basis van de criteria staat ter discussie. *Maatregelen tegen de corona-verspreiding mogen niet leiden tot verkeerde indicaties of tot beperkingen in de rechten van cliënten.*

Signalen over zorgverzekeraars en zorgkantoren

Medezeggenschap van cliënten

Niet alle oplossingen sluiten aan op de mogelijkheden en wensen van cliënten. Zo willen sommige verzekerden niet communiceren via beeldbellen, terwijl een verzekeraar stelt dat iemand maar gewoon de app moet downloaden.

Ook zorgverzekeraars dienen hun verzekerden actief te betrekken bij beleidsontwikkeling en besluitvorming in de regio.

Signalen over gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor veel aspecten binnen het sociaal domein. Toch komen er maar weinig signalen binnen over de gemeenten.

Werkbedrijf, hulpmiddelen, vervoer, etc

Aan gemeenten gelieerde organisaties, zoals het sociaalwerkbedrijf, leveranciers van hulpmiddelen of Wmo-vervoerders, zijn niet altijd goed bereikbaar en hebben problemen om aan de veranderende vraag te voldoen. Zo wacht iemand al maanden op noodzakelijke reparaties aan een rolstoel. ‘Nee mijnheer, dat wordt wel na de zomer.’ Dan ben je dus maanden aan huis gekluisterd of afhankelijk van de hulp van anderen.

Overigens zijn er ook organisaties die oplossingen op maat bieden! Leren van elkaar lijkt lastig. *Gemeenten dienen duidelijke kwaliteitseisen vanuit het cliëntenperspectief te stellen aan alle organisaties in het sociaal domein en zorg te dragen voor een adequate en onafhankelijke klachtenopvang.*

Burgerinitiatieven

Diverse gemeenten faciliteren lokale vrijwilligersorganisaties om bijvoorbeeld ketslijnen en hulpdiensten te organiseren. Deze initiatieven worden erg gewaardeerd. Op www.samenvoorelkaar.nl kunt u uw initiatief aanmelden.

Een actueel en vindbaar overzicht per gemeente van alle goede initiatieven is gewenst.

Clïëntondersteuning

Inwoners worden met vragen van het kastje naar de muur gestuurd. Gemeenten hebben allemaal onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht maar de burgers kunnen deze gratis cliëntondersteuning vaak niet vinden. Gemeenten kunnen inwoners met vragen over zorg en sociaal domein doorverwijzen naar deze organisaties, zoals Zorgbelang Overijssel. Kijk voor meer informatie op <https://www.zorgbelang-overijssel.nl/voor-inwoners/clientondersteuning/>

Gemeenten dienen inwoners actief en duidelijk te informeren over bestaande vormen van ondersteuning.

Adviesraden

Gemeenten werken hard aan passende oplossingen. Het advies van de adviesraden voor het sociaal domein is daarbij onontbeerlijk. Juist deze raden denken mee vanuit het perspectief van de kwetsbare inwoners. Ook kan het verstandig zijn om bepaalde doelgroepen te raadplegen, voordat wijzigingen in het beleid worden doorgevoerd en de werkwijze wordt aangepast.

Raadpleeg de adviesraad en de doelgroepen actief. Zorgbelang kan hier eventueel bij assisteren.

Inclusieve samenleving

Inclusie betekent dat mensen met een beperking meedoen in de samenleving, en erbij horen. In een inclusieve samenleving kunnen mensen met een beperking precies dezelfde dingen doen als mensen zonder beperking. Bijvoorbeeld zelfstandig wonen, werken, shoppen, reizen of stemmen en zelf beslissen waar je wil wonen en naar school gaan. Mede dankzij het 'VN-verdrag Handicap' werden er al goede resultaten geboekt. Met de corona-crisis lijkt veel winst weer te verdampen.

Een paar voorbeelden van het meldpunt:

- Mensen met verstandelijke beperkingen kunnen niet meer met cash-geld betalen en worden zelfs weggestuurd uit de supermarkt. De eigen regie daalt naar een nulpunt.
- Mensen in rolstoelen hebben moeite om normaal te functioneren nu 1,5 meter afstand gehouden moet worden. Ook medewerkers in , bijvoorbeeld supermarkten of het OV, vragen zich af hoe zij mensen met beperkingen kunnen assisteren.
- Allerlei nieuwe informatie over corona-maatregelen staat op borden in binnensteden en stations. Voor veel mensen vaak niet te begrijpen of niet te lezen als je slechtziend of blind bent. Een slechtziende melder werd zelfs uitgescholden toen hij tegen iemand aanbotste in de supermarkt.
- Verwarde mensen, door bijvoorbeeld dementie of GGz-problematiek, worden minder vriendelijk behandeld als zij er even niet uitkomen. De dementievriendelijke samenleving heeft blijkbaar een stapje terug gedaan.
- Ouderen zijn gekrenkt nu soms wordt opgeroepen om jonge, 'gezonde' mensen voorrang te geven. Leeftijdscriminatie ligt op de loer. Het belang om de verspreiding van het virus te beperken wordt niet altijd meer gezien.
- Diverse bedrijven hebben maar even de rolstoelvriendelijk ingang met opritje gesloten om bijvoorbeeld eenrichtingsverkeer in de winkel te bevorderen. Of juist de ingang verplaatst naar een zijdeur met een trapje. Begrijpelijk maar niet inclusief!

Om te voorkomen dat kwetsbare inwoners in onze samenleving verder op achterstand komen, is het van groot belang dat gemeenten en alle maatschappelijke organisaties duidelijk kiezen voor een inclusieve werkwijze. Bijvoorbeeld de VNG en Coalitie voor Inclusie hebben al goede 'tools' beschikbaar gesteld om inclusief beleid te ontwikkelen en te implementeren. Betrek de doelgroepen uit uw gemeente of uw organisatie hier actief bij. Zorgbelang Overijssel kan hierbij helpen.

Andere signalen

Patiëntenverenigingen

Diverse patiëntenverenigingen in de achterban van Zorgbelang Overijssel hebben het moeilijk. Chronisch zieken maken extra kosten. Het OV is te gevaarlijk. De eenzaamheid groeit. Ontmoeting en lotgenotencontact zijn belangrijke pijlers van het vrijwilligerswerk van deze verenigingen met vaak vele duizenden leden. Moderne communicatiemiddelen bieden een oplossing maar niet voor iedereen en ook computers nemen weer extra kosten met zich mee.

Gezamenlijk wordt een Overijssels plan opgesteld om in de toekomst met nieuwe werkvormen toch weer iedereen te kunnen bereiken en helpen.

Moeilijke begrippen

Diverse groepen hebben moeite met het moeilijke taalgebruik. Er worden veel lange woorden gebruikt om de nieuwe situatie uit te leggen. Daardoor snappen veel mensen niet wat nou precies de bedoeling is. Er zijn ook mooie oplossingen. Zo is er een makkelijke boekje voor kinderen op kinderafdelingen over het corona-virus.

Gemeenten en instellingen dienen goed te controleren of hun informatie begrijpelijk is. Op <https://www.pharos.nl/coronavirus/> staat praktische uitleg.

Preventie

Soms komt bij meldingen de vraag naar voren of gezondheidspreventie, zoals meer bewegen en gezonder eten, stoppen met roken zouden kunnen helpen bij het genezingsproces van covid-19. 'Wat kan ik zelf doen om te voorkomen dat ik covid krijg?' Een vraag die voorkomt uit berichten dat mensen met overgewicht zieker zouden worden dan mensen zonder overgewicht. Vooralsnog zijn dit vragen waarop onderzoekers in de toekomst wellicht goed onderbouwde antwoorden kunnen geven.

Mooie acties

Veel instellingen en landelijke programma's melden prachtige acties om kwetsbare mensen en hun zorg- en hulpverleners te helpen of een hart onder de riem te steken. Vaak in hun vrije tijd en soms uit eigen zak bekostigd worden allerlei leuke verzetjes, cadeautjes en andere afleidingen georganiseerd. Dankzij de inzet van een 'bondgenoot' van Zorgbelang Overijssel kreeg een gezin in Enschede met een kind met zware beperkingen een veilige trampoline op maat cadeau van een van de programma's uit <https://www.volwaardig-leven.nl/>

Samenvatting

Duidelijkheid en ondersteuning zijn voor kwetsbare inwoners en hun mantelzorgers in moeilijke situaties van het allergrootste belang. Oplossingen op maat dienen snel te worden gerealiseerd.

Duidelijkheid

Veel knelpunten zijn terug te voeren op slechte communicatie over gewijzigde situaties, die zonder duidelijke uitleg en zonder overleg zijn doorgevoerd. Nu de eerste fase voorbij is, kunnen cliënten en hun mantelzorgers actief geïnformeerd en betrokken worden bij de invulling van nieuwe situaties.

Cliëntondersteuning

Veel inwoners staan er alleen voor en hebben moeite om zelf alles te begrijpen en op te lossen. Mantelzorgers, vrijwilligers en hulpverleners dienen de ruimte te krijgen om samen met cliënten weer zorg en leven op te pakken.

Het belang van de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning is duidelijk geworden. De cliëntondersteuners van Zorgbelang hebben de laatste weken vele cliënten ondersteund met uiteenlopende problemen. Het vergroten van de bekendheid van deze laagdrempelige en gratis functie, die door alle gemeenten geboden wordt, is zeer belangrijk.

Oplossingen op maat

De corona-maatregelen hebben onbedoelde negatieve effecten gehad op wachtlijsten, op de gezondheidstoestand van kwetsbare mensen en op gevoelens van eenzaamheid en angst bij vele burgers. Voor en samen met elke cliënt dienen zo spoedig mogelijk oplossingen op maat te worden gecreëerd. Voor gemeenten en instellingen is het dan ook belangrijk om te inventariseren wat hun cliënten belangrijk vinden. Zorgbelang Overijssel kan methoden inzetten om cliënten te raadplegen of een quick-scan te houden.

Medezeggenschap

Cliëntenraden van zorginstellingen zijn niet altijd betrokken bij de snelle besluitvorming rond de corona-maatregelen. Het is tijd voor een inhaalslag. De nieuwe Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat cliënten juist een heel actieve rol horen te spelen in het meedenken en meebeslissen over maatregelen die de persoonlijke levenssfeer direct beïnvloeden. Zorgbelang Overijssel kan assisteren bij het versterken van de cliëntenraad.

Kwaliteit en klachten

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz) bepaalt dat een zorgaanbieder goede en onafhankelijke klachtenopvang dient aan te bieden. Diverse signalen die bij het meldpunt binnenkomen, zijn eigenlijk klachten over de reguliere zorg en kunnen dus ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van een zorginstelling. Voor sommige zorginstellingen verzorgt Zorgbelang Overijssel zelf de klachtenfunctie en anders worden cliënten doorverwezen. Als het goed is heeft elke instelling op de website vermeld, hoe een klacht ingediend kan worden. Zorgbelang Overijssel adviseert instellingen over het verbeteren van hun kwaliteitsbeleid.

Nawoord

Zorgbelang Overijssel wenst iedereen, die op een of andere manier is geraakt door de crisis, veel sterkte toe. Het Meldpunt van Zorgbelang Overijssel blijft open, zolang de corona-crisis en de maatregelen gevolgen hebben voor kwetsbare inwoners. Gezien het afnemende aantal signalen wordt er minder frequent een rapportage opgesteld.

Veel signalen betreffen 'gewone' problemen die kwetsbare inwoners ervaren in de zorg, in het sociaal domein maar ook op hun werk, in de winkelstraat, tijdens het sporten of in de natuur. Zorgbelang Overijssel gaat met de provincie in gesprek over mogelijkheden om het meldpunt ook in te zetten om deze knelpunten te inventariseren en bespreekbaar te maken!

Hengelo, 3 augustus 2020.

Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Meldpunt Zorg en Sociaal Domein (074 - 291 35 97 maandag/donderdag van 9.00 tot 13.00 uur)

 meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl

 <https://www.zorgbelang-overijssel.nl/meldpunt-formulier/>

Zorgbelang Overijssel (074 – 2500155, Korenbloemstraat 11, 7552 HH Hengelo)

 info@zorgbelang-overijssel.nl

 www.zorgbelang-overijssel.nl

Clïëntondersteuning Zorgbelang Overijssel (074 - 291 35 97 of 0900 - 243 81 81)

 clïëntondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl

 adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

 www.adviespuntzorgbelang.nl

