

Meldpunt Gevolgen van de Corona-epidemie

Rapportage Mei 2020

Aanleiding

Begin maart 2020 werd de samenleving geconfronteerd met de snelle verspreiding van het Corona-virus. De landelijke overheid nam medio maart diverse 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 voor hen. Mensen hebben uiteenlopende redenen om hun verhaal te doen bij Zorgbelang Overijssel.

- Vaak lopen mensen 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.
- Soms hebben de inwoners van Overijssel behoefte aan een luisterend oor of aan een tip bij wie ze terecht kunnen voor praktische hulp.
- Ook bellen of mailen mensen 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, beschrijven 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 rapportage van april 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 vooral als doel om alle partijen bewust te maken van de problemen en oplossingen die kwetsbare mensen ervaren, zodat er eventueel 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. 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. Diverse cliënten hadden direct hulp nodig. Zij zijn ondersteund bij het realiseren van passende oplossingen. Ook worden mensen doorverwezen naar professionele zorgverleners, vrijwillige hulpdiensten of praatlijnen.

Signaalrapportage: mei 2020

In deze periode zijn 82 nieuwe meldingen binnen gekomen via e-mails en telefoontjes. Deze meldingen omvatten vaak meerdere signalen over diverse thema's en knelpunten. De meldingen komen uit alle gemeenten in Overijssel.

Deze rapportage richt zich vooral op het informeren van overheden, zorgaanbieders, zorgkantoren en zorgverzekeraars. Daarom is in de rapportage gekozen om alle signalen te bundelen rond de volgende herkenbare werkvelden en thema's:

- 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
 - Gemeenten
 - Inclusieve samenleving
 - Andere signalen
-

Signalen over ziekenhuizen

Vooraf rond 12 mei, de dag van de verpleging, uitten diverse melders hun grote waardering voor alle verpleegkundigen, verzorgenden en alle andere medewerkers in de zorg! Daar sluit Zorgbelang Overijssel zich graag bij aan! Daarnaast zijn de volgende knelpunten gemeld:

Uitgestelde afspraken afgezegd door het ziekenhuis

Door alle ziekenhuizen in Overijssel zijn niet-dringende afspraken afgezegd. Dit levert veel bezorgdheid op bij patiënten. Langzamerhand worden er weer afspraken gemaakt. Daarbij wordt de urgentie van een behandeling door patiënten vaak hoger ingeschat dan door hulpverleners. Dit levert steeds meer ongeduld op. Sommige patiënten informeren naar de mogelijkheden om in een ander ziekenhuis eerder geholpen te worden.

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.

Naar Duitsland

Ondanks de grote waardering, dat Duitse ziekenhuizen snel IC-patiënten konden overnemen, is gemeld dat medewerkers op de Duitse IC's nauwelijks tijd vrij maken voor het (beeld)bellen en het informeren van het thuisfront. Ook is aangegeven dat de hiërarchie in een Duits ziekenhuis veel strenger lijkt, waardoor alleen de arts informatie mag doorgeven.

Samenwerking met zorginstellingen in het buitenland is prima, mits er wordt voldaan aan de rechten en verworvenheden in de Nederlandse zorg, zoals het recht op informatie.

Kwaliteit

Bezorgde patiënten vragen zich af of alle herintreders in de zorg, vaak zonder BIG-registratie, wel deskundig en ervaren genoeg zijn om voor ernstige zieke patiënten te zorgen of om ingezet te worden in specifieke, complexe gevallen.

Alleen in noodgevallen dienen minder-deskundige hulpverleners ingezet te worden. Trainingen en cursussen zijn gewenst. Na deze acute fase dienen hulpverleners weer te voldoen aan de bestaande kwaliteitseisen.

Hygiëne

Er heerst bezorgdheid over het besmettingsgevaar via aanraking en over de wijze waarop deurklinken, leuning, knopjes bij de slagboom, wachtruimtes, balies, etc worden schoongemaakt. *Informatie aan patiënten over het schoonmaakregime in instellingen vermindert de bezorgdheid.*

Lotgenotencontact

Ex-coronapatiënten hebben de behoefte aan lotgenotencontact. Op internet en social media zijn al diverse groepen te vinden.

Vooraf 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:

Afspraken afgezegd door patiënten zelf

Mensen geven aan zelf afspraken te hebben afgezegd, vooral uit angst voor besmetting door hulpverleners en/of andere patiënten. Dit komt vooral bij de poliklinieken, bij huisartsen en bij thuiszorgmedewerkers voor. Na enige tijd willen patiënten toch weer een afspraak maken.

Het is van belang dat zorgverleners zo snel mogelijk duidelijkheid verschaffen over de nieuwe afspraken en over de beschermingsmaatregelen die de organisaties nemen om besmettingen te voorkomen.

Hygiëne

Er heerst bezorgdheid over het besmettingsgevaar via aanraking en over de wijze waarop deurklinken, leuningen, knopjes bij de slagboom, wachtruimtes, balies, etc worden schoongemaakt. *Informatie aan patiënten over het schoonmaakregime in instellingen vermindert de bezorgdheid.*

Middeltjes en medicijnen

Er zijn steeds meer vragen over preventieve middeltjes tegen corona en de werkzaamheid van medicijnen.

Huisartsen en apotheken dienen hun patiënten duidelijk en goed onderbouwd te informeren over het nut en de werkzaamheid van geneesmiddelen.

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

Signalen over de thuiszorg en huishoudelijke hulp

Als hulpverleners bij mensen thuiskomen, spelen er andere afwegingen. Inwoners hebben eigen regie en bepalen dus mede zelf de regels.

Afgezegde afspraken

Zorgaanbieders stellen in brieven eisen aan cliënten om de veiligheid van hun medewerkers te beschermen, terwijl cliënten verwachtingen hebben van hun hulpen, verzorgenden en verpleegkundigen.

Er dienen duidelijke richtlijnen te komen, die ook voor cliënten te begrijpen zijn, waardoor er weer wederzijds vertrouwen ontstaat en de hulpverlening 'gewoon' uitgevoerd kan worden.

Mondkapjes en beschermende hulpmiddelen

Zowel patiënten als hulpverleners geven aan dat zorg niet mogelijk is zonder mondkapje of beschermende handschoenen en schorten. Er is veel bezorgdheid over 'als alles straks op is' maar er zijn geen signalen binnengekomen over dat de hulpmiddelen helemaal op waren.

Zowel patiënten als een paar hulpverleners zijn het niet eens met de RIVM-richtlijnen en zijn van mening dat mondkapjes verstandig zijn ook al is er nog niemand aan het hoesten.

Duidelijkheid over de wenselijkheid van het gebruik van beschermende middelen bij alle instellingen is noodzakelijk.

Hulpmiddelen

Mensen met beperkingen maken gebruik van specifieke hulpmiddelen. Signalen wijzen erop dat in sommige gevallen onderhoud of reparatie niet mogelijk is omdat de monteur niet langs kon komen door de maatregelen.

Van een patiënt was de zuurstofconcentrator stuk. Het duurde bijna twee dagen voordat er een nieuwe werd geleverd. 'Ze zijn bijna op' werd gezegd.

Mensen zijn afhankelijk van hun hulpmiddelen. Reparatie en onderhoud dienen altijd door te gaan. Het moet mogelijk zijn om voor dit probleem oplossingen te vinden met inachtneming van goede beschermingsmaatregelen. Er dient voldoende voorraad te zijn van dergelijke hulpmiddelen.

Nieuwe cliënten

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

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.

Bezoekregeling en mantelzorgers

De meeste signalen komen van partners van bewoners, die bij hun partner willen zijn en vinden dat zij hier een grondrecht toe hebben. Alleen hun solidariteit naar andere bewoners en het willen voorkomen van besmetting maakt wekenlange scheiding enigszins verdedigbaar. Vragen bij dit knelpunt zijn: Wie bepaalt dit eigenlijk? Is dit ethisch verantwoord? Leidt dit niet tot gezondheidsschade?

Er moeten, in overleg met de cliëntenraden, snel oplossingen op maat komen om mantelzorgers hun partners, ouders of kinderen te laten bezoeken. Een duidelijke bezoekersregeling met protocol is gewenst.

Informatie

Een aantal verpleeghuizen zijn heel strikt en zuinig met het geven van informatie over hun bewoners. Privacy blijft van groot belang. Een verpleeghuis had per ongeluk mailadressen van familieleden openbaar gemaakt.

Verpleeghuizen dienen duidelijk te maken op welke wijze familie en vrienden informatie kunnen krijgen over een bewoner. Vaak verloopt dit via een wettelijke vertegenwoordigers of een of twee contactpersonen.

Opnamestop

Diverse cliënten kunnen niet langer thuis blijven wonen. De thuissituatie wordt vaak penibel. Verpleeghuizen nemen voorlopig geen nieuwe cliënten aan. Het kost familie en ook de cliëntondersteuners 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.

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 erg bang voor besmetting van hun, vaak zeer kwetsbare, kinderen. Daarnaast worstelen zij met allerlei wijzigingen en regels rond de dagbesteding en de woonvoorzieningen.

Dagbesteding, zorgboerderijen

Zorgaanbieders hebben de deuren gesloten of stellen strenge eisen. Familie is vaak niet betrokken of pas laat geïnformeerd. Als de dagbesteding wegvalt, dan stelt dit de familie voor grote problemen in de thuisopvang. Cliënten zijn moeilijk handelbaar of de zorg is zeer intensief.

Dit leidt tot grote spanningen. Vaak oudere ouders of partners met eigen gezondheidsproblemen kunnen de opvang niet meer aan. Een instelling biedt, zonder overleg met de mantelzorgers, begeleiding thuis aan in plaats van de dagbesteding. Een andere cliënt wordt eenmaal per twee weken beeldbellen aangeboden. 'Veel te weinig', gaf een betrokkene aan. Een cliënt met zorgprofiel VG7 heeft al twee maanden geen dagbesteding. De thuissituatie is eigenlijk niet meer vol te houden. *Oplossingen op maat en in overleg met de familie verdienen de allerhoogste urgentie.*

Woonvoorzieningen

Nu persoonlijk contact met een familielid minimaal is, is goede informatievoorziening vanuit de instelling erg belangrijk.

Instellingen dienen duidelijke afspraken te maken over het informeren van familieleden.

Diverse mantelzorgers hebben hun familielid zelf thuisgehouden van de dagbesteding en zelfs van de woonvoorziening. Dit uit angst voor besmetting of omdat de lange tijd van quarantaine als erg moeilijk op hen overkwam. Ook zijn cliënten angstig of snappen niets van deze 'hele toestand'. Het thuis verzorgen van cliënten met beperkingen eist veel van de verzorgers en neemt weer nieuwe problemen met zich mee.

Hulp en advies voor mensen die thuis hun familieleden verzorgen dient geboden te worden door de reguliere zorgverleners.

Speciaal onderwijs

Scholen binnen het speciale onderwijs waren gesloten en starten nu weer op. Voor veel kinderen betekent dit het wegvallen van de structuur en wennen aan nieuwe werkwijzen. Door het ontbreken van de structuur laten kinderen meer ongewenst/onverstaanbaar gedrag thuis zien welke niet begeleid kan worden door professionals thuis. Ouders raken overbelast nu zelfs de geringe begeleiding, die thuis ingezet werd, niet meer wordt geleverd door ziekte of de inzet van medewerkers elders.

Vervanging of advies op maat dient door het speciaal onderwijs georganiseerd te worden.

Signalen uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

Naast vraagstukken over hygiëne en 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 is beperkt. Een en ander wordt weer opgestart maar er is veel onduidelijkheid voor cliënten. De mensen zijn onzeker en ongerust. Afspraken worden afgezegd. De nieuwe communicatiemiddelen sluiten niet altijd aan op de behoeften en mogelijkheden van cliënten. Met de cruciale behoefte aan persoonlijk contact wordt nog te weinig gedaan. Maar ook hulpverleners missen non-verbale signalen van hun cliënten, waardoor de hulpverlening minder doeltreffend is.

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

Beschermd wonen

Wat betreft voorzieningen voor beschermd wonen handelen signalen vooral over het verbod op bezoek en over hygiëne en beschermingsmaatregelen. Maar ook in de voorzieningen hebben cliënten 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. 'Het voelt soms als een gevangenis'. *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.*

Therapie

Afspraken en behandelingen zijn afgezegd. Echter therapie in de GGZ is vaak essentieel voor het welbevinden van cliënten. Juist nu angst en eenzaamheid een grote rol spelen is therapie onmisbaar. Daarbij is niet voor elke cliënt of elke therapie een half uurtje beeldbellen een passende oplossing. Een praktijk voor kinder- en jeugdpsychologie geeft gezinnen in crisissituaties wel de mogelijkheid om op consult te komen, waarbij 1,5 meter afstand in acht wordt genomen *Oplossingen op maat dienen zo spoedig mogelijk te worden gerealiseerd.*

Signalen uit de jeugdzorg

Ook in de jeugdzorg is de begeleiding ingeperkt. Dit leidt soms tot vereenzaming en veel stress bij de jongeren en hun familie.

Jeugdzorginstellingen moeten weer open en de begeleiding moet weer volledig gestart worden. Oplossingen op maat moeten mogelijk zijn. Op <https://www.nji.nl/coronavirus> staat handige informatie.

Kinderdagcentrum

Gezinnen met een (Z)EVMB-kind gaan wisselend om met het weer naar het Kinderdagcentrum (KDC) laten gaan van hun kinderen. En ook met de vraag of broertjes/zusjes wel of niet naar school mogen gaan. Er zijn gezinnen die bang zijn dat ouders besmet kunnen worden (via KDC of school) en dan de zorg niet meer kunnen bieden. Andere gezinnen zijn bang voor het (Z)EVMB-kind zelf. Sommige gezinnen zien hoe hun kind geniet van het weer bezoeken van het KDC.

Duidelijkheid over hygiënemaatregelen en het beperken van besmettingsgevaar is geboden.

Logeervoorzieningen

Logeervoorzieningen zorgen vaak voor wat lucht bij ouders. Nu deze mogelijkheden ook beperkt zijn, is de situatie thuis soms niet meer houdbaar. In een geval was crisisopname nodig. Maar de locatie was ver buiten de regio en de ouders konden dan nog maar beperkt bij hun kind zijn. Dan is zelfs crisisopname geen optie.

De cliëntondersteuners van Zorgbelang Overijssel helpen deze gezinnen met het zoeken naar oplossingen.

Taxivervoer jeugd

Sommige gezinnen vinden het lastig dat bij taxivervoer naar KDC de busbegeleider en taxichauffeur dicht bij hun kwetsbare kinderen zitten.

Communicatie met ouders over de corona-richtlijnen of protocollen is onmisbaar.

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 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.
- PGB-houders hebben moeite met de verantwoording naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB) inzake wijzigingen en administratie controle.
- 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. Een eventuele gang naar de bezwarencommissie wordt ontmoedigd omdat er geen fysieke hoorzittingen zijn.

Maatregelen tegen de corona-verspreiding mogen niet leiden tot verkeerde indicaties of tot beperkingen in de rechten van cliënten.

Signalen over zorgverzekeraars en zorgkantoren

Zorgverzekeraars en zorgkantoren denken actief mee met zorgaanbieders en cliënten om tot snelle oplossingen te komen.

Medezeggenschap van cliënten

Niet alle oplossingen sluiten aan op de mogelijkheden en wensen van cliënten.

Nu de acute fase voorbij is, is het wenselijk dat cliënten weer actief worden betrokken bij de beleidsontwikkeling en besluitvorming.

Signalen over gemeenten

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

Beeldbellen

In diverse gemeenten willen Wmo-consulenten beeldbellen met cliënten over bijvoorbeeld huishoudelijk hulp, begeleiding of jeugdhulp. Cliënten geven aan dat ze niet kunnen beeldbellen. Ze weten niet hoe dat moet, hebben de apparatuur of de programma's niet of cliënten vinden het een onpersoonlijke werkwijze, waarbij het moeilijk is om jezelf goed te kunnen uiten.

Oplossingen op maat zijn gewenst.

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. Overigens zijn er organisaties die oplossingen op maat bieden!

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 al onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht. 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 eerst 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 reizen, zelfstandig stemmen en zelf beslissen waar ze 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. 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 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

Moeilijke begrippen

Veel kwetsbare inwoners hebben moeite met het taalgebruik van gemeenten en instellingen. Er worden veel moeilijke begrippen gebruikt om de nieuwe situatie uit te leggen. Daardoor snappen veel mensen niet wat nou precies de bedoeling is.

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

Overlijden en afscheid nemen

Afscheid nemen van een naaste die zal komen te overlijden en het organiseren van een begrafenis of een crematie verloopt anders dan normaal.

Er dient eenduidige informatie te worden opgesteld over de mogelijkheden en de onmogelijkheden.

Druk op straat

Het wordt steeds drukker op straat. 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.

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

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. Gemeenten en andere partijen dienen kwetsbare inwoners hierin te faciliteren door cursussen aan te bieden of door vrijwillige maatjes in te zetten.

Mondkapjes

Er is veel onduidelijkheid over het dragen van mondkapjes. Waarom, waar, wanneer, wie, waar kan ik ze kopen, etc?

De overheid dient snel duidelijkheid door eenduidigheid te bieden.

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

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

Testen

Mantelzorgers en vrijwilligers willen helpen maar willen zich eerst laten testen. Waar en hoe vragen velen zich af.

Duidelijkheid en bekendheid over de mogelijkheden van testen in de regio's of in gemeenten is gewenst. Op <https://www.qgdtwente.nl/corona> en <https://www.qgdijsseiland.nl/corona/> staat handige informatie voor iedereen.

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 acute fase voorbij lijkt te zijn, dienen cliënten en hun mantelzorgers actief geïnformeerd en betrokken te worden bij de invulling van de nieuwe situatie.

Cliëntondersteuning

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

In deze tijden is het belang van de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning 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 de wachtlijsten, de gezondheidstoestand van kwetsbare mensen en op gevoelens van eenzaamheid en angst bij vele burgers. Voor elke cliënt en samen met elke cliënt dienen zo spoedig mogelijk oplossingen op maat te worden gecreëerd.

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 in ieder geval nog open, zolang de corona-crisis en de maatregelen gevolgen hebben voor kwetsbare inwoners.

Hengelo, 2 juni 2020.

Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Meldpunt Zorg en Sociaal Domein



074 - 291 35 97 (van maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 13.00 uur)



meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl



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

Zorgbelang Overijssel

Bezoekadres: Korenbloemstraat 11, 7552 HH te Hengelo (alleen op afspraak)



074 - 2500155



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

