

Cliëntenraad Vérian

Een cliënt:

“ Waar halen ze die engelen toch vandaan....”

Veelzijdig in zorg

Verslag cliëntinterviews divisie
Zorg & Welzijn Apeldoorn 2015



Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen, na verkregen toestemming van de Cliëntenraad van Vérian, worden overgenomen of worden veelevoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd per brief of e-mail bij secretariaat Cliëntenraad Vérian. Waar in dit rapport gesproken wordt over medewerker(s) en hij, kan ook de vrouwelijke vorm hiervan gelezen worden.

Auteur: Ans Huurnink, ambtelijk secretaris Cliëntenraad Vérian

Eindredactie: Ton van den Berg, voorzitter Cliëntenraad Vérian
Annemarie Buis, secretaris Cliëntenraad Vérian

Cliëntenraad Vérian
Postbus 1032
7301 BG Apeldoorn
telefoon: 088-126 3373
e-mail: clienraad@verian.nl

Inhoudsopgave

1. Opzet en organisatie van de cliëntinterviews	3
1.1 Doel van de cliëntinterviews	3
1.2 Opzet	4
1.3 De gespreksonderwerpen	4
2. De bezochte cliënten	6
3. Uitwerking gespreksonderwerpen cliëntinterviews	7
3.1 Dagelijks leven	7
3.2 Indicatie	8
3.3 Cliëntervaringen in de dagelijkse praktijk V&V	9
3.4 Mantelzorg	10
3.5 Toekomst	12
4. Samenvattende conclusies	13
5. Tot slot	14

Opzet en organisatie van de cliëntinterviews

1.1 Doel van de cliëntinterviews

De Cliëntenraad is de verbindende schakel tussen Vérian en alle cliënten in haar werkgebied. Zij verdiept zich in de beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid van de verleende zorg. Daartoe dient zij onder andere te weten wat er leeft bij haar achterban: de cliënten van Vérian.

De Cliëntenraad heeft in 2014 een aantal cliënten Care & Clean (C&C) in Apeldoorn thuis bezocht. Hierbij werden de ervaringen met de Huishoudelijke Zorgverlening van Vérian besproken, evenals de verwachtingen van de cliënt over zijn situatie en de toekomstige veranderingen in de zorg.

In overleg met de Raad van Bestuur en de afdeling Kwaliteit van Vérian is door de Cliëntenraad het initiatief genomen om opnieuw deze interviews te houden, maar dan bij de cliënten, die gebruik maken van de Verplegende en Verzorgende dienstverlening (V&V).

De cliëntinterviews zijn geen representatief onderzoek, maar een peiling die een beeld geeft van de ervaringen van de cliënten.

In dit rapport gaat het dus om de percepties van de geïnterviewden; hun beleving en hun ervaringen worden weergegeven. De resultaten zijn gepresenteerd vanuit het cliëntenperspectief en hebben vooral een signaalfunctie.

Deze gesprekken leverden informatie en inspiratie op voor het werk van de Cliëntenraad. De uitkomsten van de interviews worden ingezet bij de gesprekken met de Raad van Bestuur van Vérian, bij de contacten van Vérian en/of de Cliëntenraad met Zorgkantoren, gemeenten en Wmo-Raden.

1.2 Opzet

De deelnemers

Door de Wijkteams in Apeldoorn en Ede/Wageningen zijn cliënten in mei en juni 2015 benaderd met het verzoek bezocht te worden door leden van de Cliëntenraad. Zij werden hierbij op de hoogte gebracht van het doel van het gesprek en de gespreksonderwerpen. Ook werd daarbij vermeld, dat de aanwezigheid van familie, mantelzorger(s) of goede buur/vriend(in) zeer op prijs zou worden gesteld.

De interviewers

Binnen de Cliëntenraad waren bijna alle leden beschikbaar en gemotiveerd om de interviews te houden. Meestal werden de cliënten met z'n tweeën bezocht.

De interviewers maakten telefonisch de afspraak, waarna de cliënt een bevestigingsbrief ontving. In deze brief werd de strekking van het gesprek nogmaals weergegeven.

1.3 De gespreksonderwerpen

In gezamenlijk overleg zijn door de Cliëntenraad en de afdeling Kwaliteit vragen geformuleerd, die als leidraad dienden voor het interview. Het uitgangspunt was om van de cliënt te vernemen wat deze nodig heeft om nu, en in de toekomst, het dagelijks leven op een goede manier te kunnen voortzetten en hoe Vérian daarbij ondersteunt. Ook was het van belang om tijdens het gesprek te vernemen, of en op welke manier de cliënt mantelzorg heeft. Daarnaast wilde de Cliëntenraad graag weten, hoe deze wordt betrokken in de zorgverlening door Vérian en hoe de communicatie ervaren wordt.

Na een algemene kennismaking, waarin de cliënt zelf bepaalde wat deze over de eigen situatie wilde vertellen, werden de vragen op de volgende pagina als leidraad voor het gesprek gebruikt. Wanneer ook de eventuele mantelzorger aanwezig was, werden hem/haar een aantal specifieke vragen gesteld.

In een open gesprek heeft de cliënt de ervaringen over de V&V dienstverlening van Vérian gedeeld met de bezoekende leden van de Cliëntenraad.

Vragen aan de cliënt:

- Hoe lang heeft u hulp van V&V Vérian?
- Wat vindt u belangrijk om te kunnen blijven doen in het dagelijks leven?
- Kunt u door de hulp van Vérian de dingen doen die u belangrijk vindt?
- Is uw indicatie voor V&V het laatste (half)jaar bijgesteld? Wat betekent dit voor uw dagelijks leven?
- Is uw mantelzorgverzorger betrokken bij de eventuele bijstelling van de indicatie?
- Welke oplossingen ziet u op het moment dat u minder verpleging of verzorging krijgt?
- Gebruikt u de computer om informatie te verzamelen en/of zorg te regelen?
- Hoe denkt u over Beeldzorg?
- De veranderingen in de zorg geven onrust, ook bij de medewerkers over hun baan en/of salaris. Merkt u dat ook bij hen? Heeft dit invloed op uw welbevinden?
- Wat kan/moet de cliëntenraad volgens u doen voor cliënten van Vérian?

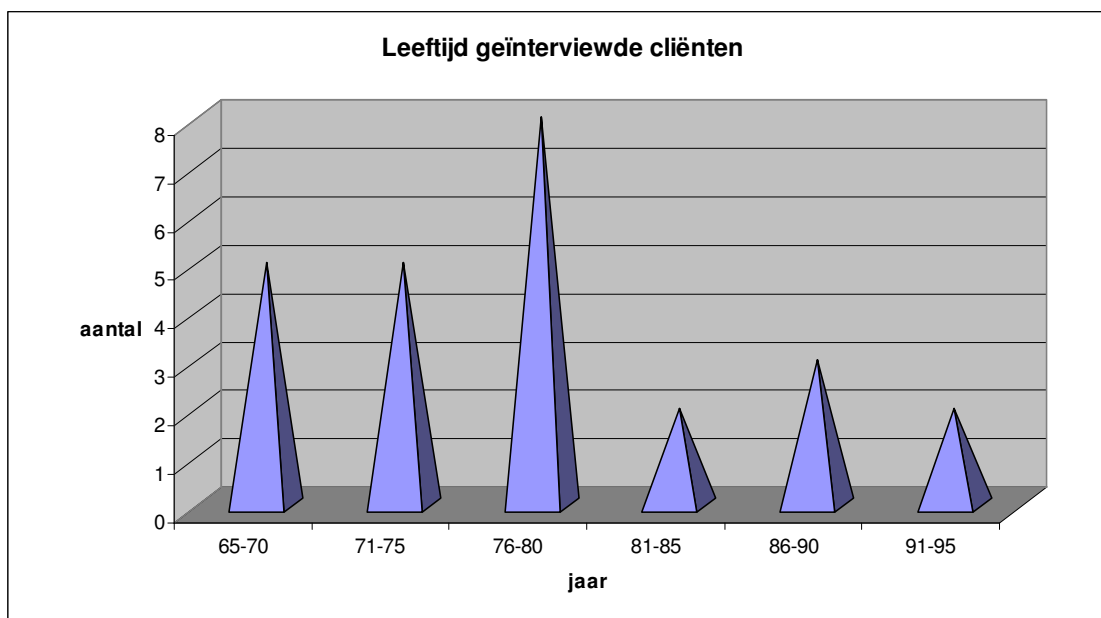
Vragen aan de mantelzorgverzorger:

- Welke ervaringen heeft u met de zorg van Vérian aan de cliënt?
- Informeert Vérian u voldoende over de zorg aan de cliënt?
- Wat betekent Vérian voor u als mantelzorgverzorger?
- Wat denkt u dat in de toekomst nodig is om uw rol als mantelzorgverzorger uit te voeren zonder overbelast te raken?
- Wat kan Vérian daarin voor u betekenen?
- Wat kan/moet Vérian volgens u doen voor mantelzorgverzorger en cliënten?

De bezochte cliënten

Er zijn 25 cliënten geïnterviewd in 24 gesprekken. Eén gesprek vond plaats met een echtpaar. Beiden ontvangen zorg van Vérian. Op verzoek van een cliënt heeft één interview telefonisch plaatsgevonden.

Er werden 6 mannen en 19 vrouwen bezocht.



Hoe lang de cliënten zorg van Vérian V&V ontvangen, verschilt in hoge mate. Eén cliënt ontvangt pas 3 maanden deze zorg, terwijl dat bij velen langdurig het geval is, oplopend tot 19 jaar. Eén cliënt kent Vérian al meer dan 24 jaar, omdat ook haar ouders zorg van Vérian ontvingen.

Naast V&V ontvangen 16 cliënten ook Huishoudelijke Zorg van Vérian C&C.

Ook wordt door drie cliënten gebruik gemaakt van de Personenalarmering van Vérian.

Uitwerking gespreksonderwerpen cliëntinterviews

3.1 Dagelijks leven

Het dagelijks leven van de cliënten bestaat uit de kleine alledaagse dingen en de zorgmomenten van Vérian.

Op de vraag “Wat zou u het liefst doen op een dag?” werden antwoorden gegeven als:

- hobby's (puzzelen, lezen en muziek luisteren)
- zelf boodschappen doen
- contacten onderhouden met familie, vrienden, kennissen en burens
- weer actief zijn
- vrijwilligerswerk

Een aantal cliënten geeft aan het fijn te vinden bezoek te ontvangen vanuit een vrijwilligersorganisatie of maakt al gebruik van de Dagopvang.

De cliënten zijn door hun gezondheidssituatie weinig mobiel. Ze zijn voor vervoer afhankelijk van anderen, of, indien mogelijk, maken zij gebruik van hulpmiddelen zoals scootmobiel, rollator en elektrische rolstoel.

Door veel cliënten wordt de wens uitgesproken om meer buiten hun huis en woonomgeving te komen.

“Ik zou het liefst wel eens een keer naar de markt willen gaan.”

“Nog wat meer de deur uit gaan. Helaas moet ik daarin mijn beperkingen aanvaarden. Dat is nu eenmaal inherent aan het ouder worden.”

“Af en toe samen met anderen iets gezelligs doen is ook belangrijk.”

3.2 Indicatie

Wanneer de indicatie V&V is aangepast, heeft dit als oorzaak een verandering in de gezondheidssituatie. Die is vaak complexer geworden, waardoor meer verplegende en verzorgende handelingen moeten worden uitgevoerd.

Het terugbrengen van uren V&V wordt door de cliënten vaak als niet mogelijk bestempeld. Cliënten kunnen zich dat niet voorstellen. Zij hebben deze zorg nodig, gelet op hun situatie.

“De zorg die ik nodig heb moet door professionals worden gegeven”

“Tja, desnoods de kousen twee dagen aanhouden....”

“Vaker op de alarmknop drukken”

“Ik zal het zelf moeten oplossen....”

Mantelzorgers worden niet als oplossing gezien bij minder uren indicatie. Zij worden alleen gevraagd voor het “hoognodige”. Ze zijn druk bezet door bijvoorbeeld hun werk en worden alleen gevraagd voor “hand –en spandiensten” (boodschappen, vervoer en tuinonderhoud). Persoonlijke (intieme) zorg is voor professionals, aldus de cliënten.

“ Hij doet al zoveel”

“ Douchen gaat echt te ver”

“Ik kan bezoek toch niet vragen huishoudelijke klusjes te doen?”

“Je laat de burens toch niet de afwasmachine leegmaken?”

Bij het onderwerp “indicatiestelling” wordt door veel geïnterviewden gedacht aan de indicatie voor Huishoudelijke Zorg in plaats van voor V&V. Veel cliënten krijgen op dit moment namelijk al minder Huishoudelijke Zorg of verwachten dit.

Bij 6 van de 16 C&C cliënten is de indicatie aangepast door de gemeente. De vermindering van het aantal uren is gemiddeld 40%.

Sommige cliënten geven aan dat zij eind 2015 door de gemeente een (her)indicatie krijgen. Zij zien erg tegen dit gesprek op en het levert soms stress op, bij zowel cliënt, als mantelzorger.

“Het kan echt niet minder”

3.3 Cliëntervaringen in de dagelijkse praktijk van V&V

Professionaliteit / Bejegening

Zowel cliënten als mantelzorgers zijn grotendeels zeer tevreden over de professionaliteit van en bejegening door de medewerkers. De cliënten willen niet betutteld worden. Verreweg de meesten zijn content met de medewerkers van Vérian.

Diverse benamingen hebben de cliënten voor de medewerkers: *“engelen, menselijke mensen, perfecte hulp en gouden dames”*.

De zorgverleners zijn attent op de ontwikkeling van de gezondheidssituatie van de cliënt.

“Een kennis die bij een andere zorgaanbieder werkt, wilde me overhalen van zorgpartij te wisselen. Het is niet gelukt!”

Planning

De cliënten vinden het belangrijk dat de afgesproken zorgtijden worden nagekomen. Niet altijd wordt de cliënt ingelicht als de zorgverlener later komt.

Het nakomen van de afspraken en de communicatie van de zorgverlener met de cliënt en eventuele mantelzorger wordt zeer belangrijk gevonden. Ook de mogelijkheid om een zorgtijd aan te passen wordt door de cliënt als wens aangedragen, maar dit blijkt niet altijd mogelijk of bespreekbaar.

Efficiency in planning en organisatie wordt door twee cliënten besproken met de interviewer:

“De buurman wordt door een medewerkster uit hetzelfde team twee uur later verzorgd. Is dit wel efficiënt?”

“De huidige verslaglegging is inefficiënt en wordt slecht geraadpleegd. Een elektronische registratie gekoppeld aan planning en urenregistratie is beter voor zowel cliënt als organisatie.”

Wisselingen medewerkers

Wanneer er veel wisselingen van medewerkers zijn, wordt dit door de cliënten als zeer onprettig ervaren.

“Telkens een ander die je uitkleedt voelt zeer ongemakkelijk...”

“Elke keer door een ander gedoucht worden, ook al is het alleen maar de benen en voeten, is niet prettig”

Teveel verschillende medewerkers bij het douchen wordt als heel onprettig ervaren door een aantal cliënten. Privacy is op dit punt erg belangrijk.

In twee van de zeven teams gaven alle cliënten (6) aan veel wisselingen te hebben ervaren. Deze werden veroorzaakt door wijziging in de organisatie van de teams, ziekte en verlof. Eén cliënt heeft hierover een klacht ingediend. Nu ervaren de cliënten een stabiele periode met betrekking tot het aantal verschillende medewerkers, die de zorg komen verlenen.

Een kleine groep van vaste verzorgers wordt als positief ervaren.

3.4 Mantelzorg

Bij mantelzorg gaat het om steun die mensen elkaar vrijwillig vanuit een bestaande sociale relatie geven. Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis, die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft.

Bij zes gesprekken was de mantelzorg ook aanwezig.

De mantelzorgers zijn zeer tevreden over de zorg die de cliënt ontvangt van Vérian.

De communicatie vanuit Vérian vindt in eerste instantie plaats met de cliënt zelf.

Mantelzorgers geven aan dat zij hier meer of in een eerder stadium bij willen worden betrokken.

Dit geldt ook voor de gesprekken met de EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende).



“Mantelzorg wordt ondergewaardeerd, vooral de samenwerking met mantelzorg door professionals.”

De mantelzorgers worden in het algemeen niet betrokken bij de indicatiestelling. Zij hebben hierbij vertrouwen in professionals, huisarts en transferbureau in het ziekenhuis.

Voor de mantelzorgers is de zorg van Vérian van *“essentieel belang”*.

Om niet overbelast te raken wordt door de mantelzorgers opgemerkt, dat de indicatie van Huishoudelijke Zorg hetzelfde moet blijven of worden uitgebreid en dat er voldoende professionele hulp is en blijft voor de cliënt.

“Toestand van moeder is psychisch al zwaar en levert stress op.”

Van de 25 cliënten worden...

5 cliënten dagelijks ondersteund door hun partner, die hun belangrijkste mantelzorgers is.



12 cliënten door familie ondersteund in de vorm van boodschappen doen, vervoer, administratieve ondersteuning en kleine huishoudelijke klussen.



3 cliënten ondersteund door burens, die "hand -en spandiensten" verrichten.



5 cliënten niet of bijna niet ondersteund door een mantelzorgers. Zij willen zelf onafhankelijk en zo zelfstandig mogelijk zijn en zij verwachten of vragen niets van burens en familie.

3.5 Toekomst

Hoewel het in de interviews de zorg door V&V betreft, werd door de cliënten die eveneens C&C van Vérian ontvangen, ook ingegaan op de ervaringen met deze dienstverlening.

Mede door het terugbrengen van het aantal uren Huishoudelijke Zorg bleek nogmaals (zie ook rapport Cliëntinterviews 2014) hoe het welbevinden van de cliënten wordt beïnvloed door de uitvoering en aanwezigheid van deze zorg.

Het totale pakket van zorgverlening door Vérian maakt het mogelijk om langer zelfstandig thuis te wonen, aldus de cliënten.

De cliënten maken bijna geen gebruik van de computer. Ook niet om informatie te verzamelen en/of zorg te regelen. Eventueel wel voor bankzaken. Veel cliënten geven aan niet meer aan het gebruik van een computer te willen beginnen, of het wordt door familie afgeraden.

Beeldzorg is ook vaak onbekend. Men kan zich hierbij niets voorstellen, is afwachtend, wil dit niet, vindt het moeilijk, of begint er niet meer aan. Één cliënt lijkt het **“fantastisch, direct doen, heb ik meteen contact”** en één cliënt geeft aan dat zij dan direct met iemand kan praten, die haar gerust stelt (79 en 67 jaar).

De veranderingen in de zorg geven onrust, ook bij de medewerkers (met betrekking tot het behoud van hun baan en salaris). De cliënten geven aan dat het merendeel van de medewerkers V&V niet praat over hun salaris, baan of werkgever. Bij medewerkers C&C speelt dit soms wel. De cliënten hebben begrip voor hun standpunt en vinden, dat de overheid hier wat aan moet doen.

Samenvattende conclusies

Cliënten V&V Zorg Vérian

- ...willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven en zo veel mogelijk zelf doen. Zelfzorg is belangrijk.
- ...worden heel vaak beperkt in hun dagelijkse mobiliteit, c.q. hebben daar hulp van derden bij nodig. Hierdoor is sprake van beperkte sociale contacten, met name “buiten de deur”. Dit kan leiden tot vereenzaming.
- ...hebben bijna altijd ook Huishoudelijke Zorg nodig. Dit wordt al dan niet geleverd door Vérian. Er is ongetwijfeld een samenhang tussen de noodzaak V&V en C&C. Reductie van het een leidt vaak tot vermeerdering van zorg van het ander. Bij het indiceren zou de andere vorm van zorg altijd moeten worden betrokken.
- ...hebben als regel een groot vertrouwen in professionele zorgverleners.
- ...waarderen het zeer als het aantal wisselende zorgverleners beperkt blijft.
- ...geven aan meer inspraak te wensen in de planning van de zorg met ruime aandacht voor hun persoonlijke situatie.
- ...geven als regel aan dat de thans geïndiceerde zorg niet kan worden gereduceerd om louter financieel technische redenen.
- ...willen / kunnen soms, slechts beperkt, dan wel niet gebruik maken van mantelzorg.
- ...die wel mantelzorg inschakelen, willen die hulp beperken tot “hand -en spandiensten”. Zij willen geen “intieme” zorg van mantelzorgers.
- ...willen in elk geval de mantelzorg niet overbelasten; soms is daarvan wel degelijk sprake, wat ook door veel mantelzorgers wordt bevestigd.
- ...ervaren soms stress door complexe veranderingen in de structuur van de zorgverlening. Anderzijds is er sprake van grote onmacht om daar zelf invloed op uit te oefenen.
- ...hechten veel belang aan een goede communicatie over de dagelijkse zorg; dit geldt in het bijzonder voor de communicatie mantelzorger – professionele zorgverlener.
- ...zijn veelal nog niet vertrouwd met het gebruik van de computer, dus ook niet als hulpmiddel in het kader van de zorgverlening.
- ...blijken als regel niet op de hoogte van het bestaan van de Cliëntenraad.

Tot slot

De Cliëntenraad heeft ook dit jaar de ontmoetingen met haar achterban als nuttig en inspirerend ervaren.

“Dit is de essentie van ons werk”

Gezien de samenhang van de zorgverlening door C&C en V&V wil de Cliëntenraad in 2016 graag cliënten ontmoeten, die van beide zorgproducten van Vérian gebruik maken. Zij zal de gestelde vragen evalueren bij een nieuwe opzet, waarbij het doel van het gesprek met de cliënt leidend is.

De Cliëntenraad gaat zich beraden, hoe zij haar bekendheid en zichtbaarheid bij de cliënt kan vergroten.