

Cliëntenraad Vérian

Een cliënt:

“Afhankelijkheid is het ergste van ouder worden.”

Veelzijdig in zorg

**Verslag cliëntinterviews Care & Clean
Apeldoorn**



Vérian

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 medewerkster(s) en zij, kan ook de mannelijke vorm hiervan gelezen worden.

Rapport: Cliëntenraad Vérian

Eindredactie: Mw. A. Huurnink, ambtelijk secretaris Cliëntenraad Vérian
Mw. G. Eindhoven, 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 Waarom cliëntinterviews?	3
1.2 Opzet	3
1.3 De vragen	4
2. Kennismaking cliënten	5
3. Uitwerking gespreksonderwerpen cliëntinterviews	6
3.1 Dagelijks leven	6
3.2 Indicatie	7
3.3 Toekomst	8
3.4 Mantelzorg	9
4. Conclusies	10
5. Tot slot	10
6. Suggesties voor Vérian	11

Bijlage 1: Bevestigingsbrief afspraak cliënt

Opzet en organisatie van de cliëntinterviews

1.1 Waarom cliëntinterviews?

De Cliëntenraad Vérian 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 door Vérian. Daartoe dient zij onder andere te weten wat er leeft bij haar achterban, de cliënten van Vérian.

In voorgaande jaren werden er in het kader van de cliëntraadpleging Cliëntenpanels georganiseerd. De ervaring leerde dat het steeds moeilijker werd om hiervoor voldoende deelnemers te ontvangen. De steeds ouder wordende cliënt wordt zowel in logistieke zin als vanwege de gezondheidssituatie beperkt om naar een centraal punt in Apeldoorn te komen.

Na overleg is in samenwerking met de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en afdeling Kwaliteit van Vérian door de Cliëntenraad het initiatief genomen om een aantal cliënten Care & Clean in Apeldoorn thuis te bezoeken in de periode mei 2014.

1.2 Opzet

De deelnemers

Door de zorgcentrale van Care & Clean zijn 20 cliënten in Apeldoorn 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) op prijs zou worden gesteld.

De interviewers

Binnen de Cliëntenraad hebben zich 13 leden beschikbaar gesteld voor het houden van de interviews. Hieruit werden 7 teams gevormd die meestal met z'n tweeën de cliënt bezochten. In een voorbereidende sessie werden de vragen met de afdeling Kwaliteit en de interviewers doorgenomen en waar nodig aangepast. Ook werden situaties besproken die de interviewers eventueel zouden kunnen meemaken/aantreffen.

De teams maakten telefonisch de afspraak, waarna de cliënt een bevestigingsbrief ontving. In deze brief werd de strekking van het gesprek nogmaals weergegeven (zie bijlage 1)

1.3 De vragen

De vragen zijn in een gezamenlijk overleg met de Raad van Bestuur, de Cliëntenraad en afdeling Kwaliteit geformuleerd. Hierbij was het uitgangspunt om van de cliënt te vernemen wat zij nodig heeft om nu, en in de toekomst, het dagelijks leven op een voor hem/haar goede manier te kunnen voortzetten en hoe Vérian daarbij kan ondersteunen.

Tijdens het gesprek kwamen onder andere aan bod:

- Of de cliënt door de huishoudelijke hulp in staat is het dagelijks leven te voeren zoals zij dat wenst en belangrijk vindt;
- De verwachting van de cliënt over haar situatie in de toekomst;
- De komende veranderingen in de zorg en de betekenis ervan voor de cliënt.

Vragen aan de cliënt:

- Wat vindt u belangrijk om te kunnen blijven doen in het dagelijks leven?
- Kunt u nu door de hulp van Vérian de dingen doen die u belangrijk vindt?
- Is uw indicatie voor huishoudelijke hulp het laatste (half)jaar verminderd?
- Wat betekent dat voor uw dagelijks leven?
- Wat denkt u in de toekomst nodig te hebben om te blijven doen wat u belangrijk vindt?
- Stel dat u straks minder of geen indicatie meer krijgt, hoe zou u dat dan oplossen? Maakt u zich daar zorgen over?

Vragen aan de mantelzorger:

- Wat vindt u als mantelzorger van de hulp in de huishouding door Vérian?
- Heeft u door de hulp van Vérian meer ruimte voor uzelf en/of om leuke dingen te doen met cliënt?
- Wat denkt u dat in de toekomst nodig is om uw rol als mantelzorger uit te voeren zonder overbelast te raken?
- Wat zou u daarin zelf kunnen oplossen?
- Wat zou Vérian daarin voor u kunnen betekenen?
- Heeft u nog tips voor de Cliëntenraad waarmee wij u kunnen ondersteunen?

Kennismaking cliënten

Uiteindelijk zijn er 19 cliënten bezocht. Door ziekenhuisopname is één gesprek geannuleerd.

De cliënten die bezocht werden:

5 mannen en 14 vrouwen

- Leeftijd 50-60 jaar: 1;
- Leeftijd 70-80 jaar: 4;
- Leeftijd 80-90 jaar: 12;
- Leeftijd boven de 90 jaar: 2.

De Cliëntenraad gaat ervan uit dat deze groep een redelijke afspiegeling is van de cliënten die gebruik maken van de Huishoudelijk Zorg van Vérian Care & Clean.

De cliënten hebben tussen de anderhalf en 22 jaar hulp van Care & Clean. Vaak dezelfde vaste medewerkster, met in de vakanties vervanging.

Twee cliënten maken ook gebruik van Persoonlijke Verzorging, één vanuit Vérian en één vanuit een andere zorgorganisatie in verband met verplichting bij bewoning aanleunwoning.

Ook wordt gebruik gemaakt van de Diëtiste en Personenalarmering van Vérian.

Uitwerking gespreksonderwerpen cliëntinterviews

3.1 Dagelijks leven

Op de vraag “wat vindt u belangrijk om te kunnen blijven doen in het dagelijks leven?” werd een diversiteit aan antwoorden gegeven:

- hobby's (knutselen, tekenen, lezen);
- kleinkinderen ophalen van de BSO (Buiten Schoolse Opvang);
- bestuurlijke- en secretariaat functies, vrijwilligerswerk, inzetten voor hulpbehoevenden door het bereiden van maaltijden;
- tv kijken;
- zelf boodschappen doen;
- zelf de was verzorgen;
- eigen tuin onderhouden,
- eigen persoonlijke verzorging;
- contact onderhouden met familie (kinderen/kleinkinderen) en burens.

“Zo lang mogelijk zelfstandig blijven en zelfstandig blijven wonen!!”

Voor de mobiliteit van de cliënt wordt onder andere gebruik gemaakt van eigen auto, fiets, scootmobiel, service bus en familieleden die voor vervoer zorgen.

Juist door de hulp van Vérian Care & Clean ondervinden de cliënten dat zij hun dagelijkse bezigheden kunnen voortzetten en kunnen blijven wonen waar zij wonen. Gezien de gezondheid is de cliënt vaak niet in staat om (zwaar) huishoudelijk werk te doen.

“Door de hulp van Vérian heb ik juist nog energie om andere dingen te doen.”

“Ik heb al mijn energie nodig om te overleven en te zorgen voor mijn man. Zonder de hulp van Vérian zou ik dit niet kunnen.”

3.2 Indicatie

Bij bijna de helft van de geïnterviewde cliënten is de indicatie het afgelopen anderhalf jaar al teruggebracht. De redenen hiervoor zijn niet duidelijk gevraagd. Een aantal cliënten heeft hier een bezwaarschrift over ingediend bij de gemeente.

“De huishoudelijke hulp is van 9 naar 3 uur teruggebracht, “mijn levenskwaliteit is met 80% verminderd.”

“Koffiedrinken met de hulp wordt door de ambtenaar van de gemeente overbodig gevonden.”

De terugbrenging van de indicatie ervaren de cliënten in het algemeen niet positief. Het betekent dat dan het gehele huis niet meer goed “gesopt” kan worden. Samen met de hulp heeft één cliënt een plan gemaakt om de grote werkzaamheden meer te spreiden. Ook wordt genoemd dat de hulp géén boodschappen meer kan doen voor de cliënt of dit in haar vrije tijd doet.

Eén cliënt vermeldt dat hij de was nu naar de wasserij moet doen en “strijk vrije” kleding moet kopen.

“Er gaat gevraagd worden om 6 uur huishoudelijke zorg i.p.v. 3, maar volgens mijn observatie is het meer een kreet om extra aandacht te krijgen dan dat het echt noodzakelijk is.”

3.3 Toekomst

De cliënten kunnen zich niet voorstellen dat zij in de toekomst minder uren hulp zullen ontvangen, doordat zij vanwege zijn lichamelijke situatie en leeftijd steeds minder zelf kunnen doen. Zij denken dat het zo blijft of “zien het dan wel”.

Gezien de hoge leeftijden en gezondheid van de gesproken cliënten blijft er naar hun mening Huishoudelijke Zorg nodig. Minimaal het aantal uren dat zij nu hebben en dat dit alleen maar méér kan worden.

De volgende opmerkingen worden gemaakt op de vraag: Wat als de huishoudelijke zorg stopt of minder wordt?

“Zonder hulp van Vérian versmeert en versloft het huishouden.”

“Kan ik hier niet meer blijven wonen en moet ik worden opgenomen.”

“Ik heb garantie van de gemeente voor 5 jaar huishoudelijke zorg”.

“Dan wil ik dood....”

De cliënten hebben over het algemeen géén idee hoe zij dit zouden kunnen oplossen. Wel wordt genoemd:

- zoeken naar particuliere hulp;
- meer eigen bijdrage’;
- netwerk aanboren, maar wie?

“Ja, ik maak me er grote zorgen over wanneer ik minder uren hulp zou krijgen. Financieel ben ik niet in staat zelf hulp in te kopen.”

“Mijn kinderen helpen mij al zoveel mogelijk en ik kan ze niet meer belasten.”

“Er zijn weinig mensen om mij heen die mij mantelzorg zouden kunnen verlenen. Mensen die hier wonen hebben hun eigen problemen. Dus op wie moet ik terugvallen?”

Het product Diensten Thuis van Vérian is niet bekend bij de cliënten. Sommigen willen hier ook niet over na moeten denken. Enkel zien dit wel als een mogelijkheid voor extra hulp, ook gezien de tariefstelling in verhouding tot de eigen bijdrage die zij nu betalen.

3.4 Mantelzorg

Van de 19 geïnterviewde cliënten hebben er 5 geen mantelzorg, alleen de hulp van Vérian Care & Clean. Kinderen wonen vaak te ver weg of hebben een fulltime baan. Daarnaast worden kinderen of burens ook niet altijd als mantelzorger gezien.

Kinderen, kleinkinderen, neven, nichten, of burens verlenen soms zorg aan de cliënt. Zij doen de boodschappen, financiën, tuin, vervoer naar ziekenhuis, hulp na operatie, klusjes, de was ophangen, maar geen verdere huishoudelijke taken, omdat Vérian dit doet.

De mantelzorgers die bij het gesprek aanwezig waren merkten op dat hun rol juist vol te houden is, omdat de huishouding uit handen wordt genomen door Vérian.

“Meer moet het niet worden.”

Zij geven aan niet overbelast te raken, wanneer meer uren huishoudelijke hulp beschikbaar is, Personenalarmering wordt ingeschakeld en/of er voldoende Verzorgende –en Verpleegkundige zorg geleverd wordt indien hiertoe noodzaak is.

De mantelzorgers zijn zeer tevreden over de hulp in de huishouding door Vérian

“Ik zie dat mijn vader goed verzorgd wordt.”

De cliënten doen liever geen uitgebreid beroep op hun familie/mantelzorg. Alléén bij nood.

Conclusie

Indicatie

Gezien de hoge leeftijd van de gebruikers cq. cliënten van huishoudelijke zorg kan geconcludeerd worden dat de indicatie die zij nu hebben in de toekomst noodzakelijk is of uitgebreid zal moeten worden. Er is op dit moment al scherp geïndiceerd en het is irreëel om dit te verminderen gezien het verouderingsproces van de cliënten.

Er is nog géén beeld en informatie bij de cliënten over de veranderingen en bijbehorende consequenties wanneer de huishoudelijke zorg naar de gemeente gaat in de toekomst.

Minder uren? NEE

Mantelzorg

De cliënten hebben moeite om mantelzorg te vragen. Om verschillende redenen zijn zij hierin terughoudend.

Voor de mantelzorgers “in functie” zijn de grenzen van belasting al bereikt.

Meer mantelzorg? NEE

Vérian

Er is waardering voor de medewerkers van Care & Clean. Zij zijn zelfstandig en nemen initiatief.

“Zij laat mij in mijn waarde, ziet het werk en maakt niet de dienst uit.”

Opvallend is dat ondanks hun kwalen en ouderdom, het grootste deel van de cliënten positief in het leven staan en veerkracht hebben. Hierin spelen de mantelzorgers en Vérian zeker een belangrijke rol.

Tot slot

De Cliëntenraad heeft de gesprekken met de cliënten ervaren als hartelijk en openhartig. Alle leden konden bij deze cliëntenraadpleging worden betrokken.

De gesprekken leverden informatie en inspiratie op voor de uitvoering van het werk van de Cliëntenraad.

“Dit is het werk waar de CR zich mee bezig moet houden binnen alle sectoren/werkgebieden van Vérian.”

“Door deze gesprekken en dit contact kan de CR echt als een signaalfunctie / belangenbehartiger van de cliënten van Vérian fungeren”.

Suggesties voor Vérian

In de gesprekken werd waardevolle informatie gegeven en gedeeld. Hieronder een aantal suggesties voor de organisatie Vérian:

- Cliënt mist bij het contact met Vérian Care & Clean iemand die haar kent.
- Cliënt mist “controle”, evaluatie en terugkoppeling vanuit Care & Clean.
- De medewerkster is niet altijd op de hoogte van wat er speelt en gaat veranderen. Ook niet van wat er bij Vérian gebeurt.
- Vaste vervanging van de medewerkster Care & Clean geeft rust.
- Ouderen die alleen wonen, zorg moeten “inkopen”, missen juist bij ziekte de benodigde energie om dit in gang te zetten. Daarom is onder andere de signaleringsfunctie van de medewerkster Huishoudelijke Zorg zo belangrijk. Een kwaliteit waar Vérian voor moet blijven staan.
- Juiste informatie betreffende Personenalarmering: opvolging door Vérian kost € 24,50, door familie € 4,00 per maand.
- Bij ziekte van de partner van één cliënt werd door de huisarts Verpleging & Verzorging van Buurtzorg aanbevolen; *“Vérian was een (te) grote organisatie.”*
- Bij Diensten Thuis ook diensten verlenen aan groepswoonvormen (schoonmaken gemeenschappelijke ruimten, onderhoud gemeenschappelijke tuinen)
- Cliënten informeren over het product Diensten Thuis en de mogelijkheden gezien de toekomstige ontwikkelingen binnen de Wmo.

Bijlage 1 Bevestigingsbrief afspraak cliënt

Naam cliënt

Adres

Woonplaats

Datum:

Behandeld door: Cliëntenraad Vérian

Betreft: bevestiging afspraak

T: (088) 126 33 73

E: clienraad@verian.nl

Kenmerk: CRu.14.CIBB

Geachte heer, mevrouw, (invullen naam cliënt)

Hartelijk dank voor uw toezegging om mee te werken aan het onderzoek van de Cliëntenraad van Vérian. Met het onderzoek willen wij zicht krijgen op wat de cliënt van ons verwacht nu en in de toekomst.

Het gesprek duurt hooguit een uur en vindt plaats bij u thuis op:

- dag
- datum
- tijdstip
- met (naam interviewer (s) CR)

Wij willen graag weten waarmee wij u kunnen ondersteunen zodat u nu en in de toekomst uw dagelijks leven op een voor u goede manier kunt voortzetten.

Tijdens het gesprek komt onder andere aan bod:

- Of u door de huishoudelijke hulp in staat bent uw dagelijks leven te voeren zoals u dat wenst en belangrijk vindt;
- Uw verwachtingen over uw situatie in de toekomst;
- Wat u in de toekomst nodig denkt te hebben aan hulp en wat Vérian u daarin kan bieden;
- De komende veranderingen in de zorg en de betekenis ervan voor u;
- De rol van de Cliëntenraad bij Vérian.

Het is prettig als bij het gesprek ook uw mantelzorger, familielid (leden), buur of goede vriend(in) aanwezig kan zijn. Uw ervaring en mening wordt uiteraard zorgvuldig behandeld.

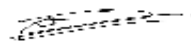
Wij stellen uw medewerking zeer op prijs!

Mocht u onverhoopt verhinderd zijn dan verzoeken wij u dit z.s.m. door te geven aan **Secretaris / of CR lid**

Met vriendelijke groet,



Dhr. T. van den Berg
Voorzitter Cliëntenraad Vérian



Mw. L. Bok
Kwaliteitsfunctionaris Vérian