



GOEDE ZORG IN DE WIJK

VANUIT HET PERSPECTIEF VAN
THUISWONENDE CLIENTEN ET EEN VERTANDELIJKE BEPERKING

CENTRUM VOOR
CLIËNTERVARINGEN

BEGELEIDING VAN BELANG VOOR VORMGEVEN VAN 'GOED LEVEN'

BEHOEFTE VAN CLIENTEN SERIEUS NEMEN

Stabiliteit in begeleiding en alertheid

De transitie maakt voor cliënten onrustig. Het bekende gezicht van de begeleider, die men vertrouwt, is niet meer zo stabiel als voorheen. Aangezien cliënten veelal een klein netwerk hebben, en in een buurt wonen waar men zich niet altijd veilig voelt, is de begeleider van essentieel belang. Ook is de inzet van een spreekuur en/of Digi-zorg voor veel cliënten (nog) niet passend.

- ➔ *Ideale situatie: zo min mogelijk wisselingen in begeleiders en alertheid bij inzet inloospreekuur of Digi-zorg.*

Back-up met verstand in noodsituaties

Cliënten missen op sommige momenten buiten kantooruren een vangnet van 'mensen met verstand'.

- ➔ *Idee: een begeleider per gebied die voor alle cliënten in de stad te allen tijde een beroep op gedaan kan worden (24/7).*

Informatievoorziening voor cliënten over veranderingen

Een duidelijke uitleg voor cliënten met een LVB wat de veranderingen in de zorg en ondersteuning in de praktijk betekenen.

- ➔ *Voorstel: een samenwerking tussen LVB-organisaties, gemeente en welzijn.*

Niet denken 'vóór' maar 'met'

Cliënten ervaren dat begeleiders vaak vóór hen denken in plaats van met hen. Zij ervaren bij het maken van het ondersteuningsplan geen gesprek over dromen, mogelijkheden en kwetsbaarheden waardoor ze op ideeën komen om dingen anders te doen.

- ➔ *Advies: laat de vertrouwde begeleider serieus met iedere cliënt in open gesprek voorafgaand aan het invullen van een ondersteuningsplan. Dit biedt regie voor de cliënt (empowerment) en een opening voor verandering.*

Realistische verwachtingen inzet netwerk cliënten

Cliënten hebben veelal moeite met het opbouwen en onderhouden van een netwerk van familie, vrienden en burens. Als men contact heeft, is men hier zuinig op en wil men hen niet overbelasten of overvragen naast de 'leuke' dingen die ze met elkaar doen.

- ➔ *Vraag: hoeveel moet van het netwerk verwacht worden, naast de dingen die zijn nu al doen of als er niemand is?*

Transparantie bij inzet vrijwilligers

Cliënten hebben wantrouwen ten opzichte van vrijwilligers. De angst voor misbruik, het nieuwe en niet-vertrouwde en de vluchtigheid van het contract wat je met iemand aangaat, maakt ze beperkt enthousiast.

- ➔ *Advies: Zet vrijwilligers alleen in die een bijscholing hebben gehad op het gebied van licht verstandelijk beperkten, een verklaring van goed gedrag hebben en als ze niet vrijblijvend ingezet worden (langere termijn).*

Prettig wonen

Cliënten willen graag zelfstandig wonen, maar voelen zich niet prettig en thuis in krachtwijken, zoals in bijvoorbeeld stadsdeel Nieuw-West. Omdat ze al kwetsbaar zijn (soms slachtoffer van uitbuiting en eenzaam zijn), voelen ze zich nog kwetsbaarder in deze buurten. Buurten waar meer sociale controle is (bijvoorbeeld meer ouderen wonen of meer middenstand aanwezig is) passen beter bij de cliënten.

Zinvolle en veilige dagbesteding

Veel cliënten zijn eenzaam. Dagbesteding breekt de dag, geeft zelfrespect en brengt mensen met elkaar in contact. Ook geeft dagbesteding vertrouwen, waardoor men zich lekkerder in zijn vel voelt.

- ➡ *Ideale situatie: iedereen heeft een zinvolle dagbesteding. Aandacht moet hierbij zijn voor uitbuiting van cliënten (moeten toeleggen om te werken t.o.v. bijstand) en het voorkomen van het vergroten van de kwetsbaarheid, door hen te plaatsen op plekken waar ook delinquente en daardoor zeer ongemotiveerde cliënten werken.*

Besef dat buurtactiviteiten vallen of staan door begeleiding

Het feit dat instellingen nu eetmomenten in de buurt organiseren en dat deze goed bezocht worden, is positief. Het succes is: georganiseerd door vertrouwde instelling, vertrouwde begeleiders en met in eerste instantie andere cliënten.

- ➡ *Advies: houd rekening ermee dat als vaste begeleiders stoppen het initiatief, de bezoekersaantallen kunnen dalen.*

3. CLIENTENPARTICIPATIE IN BELEID EN UITVOERING

Inbreng cliënten benutten

Cliënten willen graag meehelpen om het beleid en de praktijk in de zorg te optimaliseren. Nu wordt de inbreng van cliënten zeer beperkt benut.

- ➡ *Tip: denk aan een groep ervaringsdeskundigen van diverse organisaties die meedenken over algemeen beleid maar ook verbeteren van het ondersteuningsaanbod op wijkniveau of aanbod van de buurthuizen. Cliënten uit de wijken lijken zeer bereid om hun verhaal en mening te delen.*

ACHTERGROND EN VERANTWOORDING

Achtergrond

Per 1 januari 2015 is de ambulante begeleiding voor thuiswonende cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) veranderd. In het kader van de participatiesamenleving is het idee dat mensen die ondersteuning nodig hebben dit (ook) zelf of eventueel met anderen (netwerk of vrijwilligers) dichtbij in de buurt moeten regelen. Indien de cliënt dit niet zelf kan regelen, of als hij aanvulling nodig heeft naast de hulp vanuit zijn eigen netwerk, dan ontvangt de cliënt ondersteuning van de gemeente. Hulpverleners in de wijk krijgen de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor cliënten. Zij werken momenteel aan een beter passend aanbod voor onder andere licht verstandelijk beperkte cliënten.

Inzicht in ervaringen thuiswonende cliënten met een verstandelijke beperking

De ontwikkelingen en veranderingen in de ondersteuning gaan snel. Mede daardoor willen gemeenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders inzicht hebben in wensen en behoeften van LVB-cliënten. Ook willen ze graag weten hoe cliënten zich gedragen en welk kennisniveau zij hebben ten aanzien van de transitie. Een wederzijds begrip van de ervaringen van cliënten in de praktijk, kan en moet de kwaliteit van ondersteuning in de wijk, beleidsontwikkelingen (en onderzoek daarnaar) verhogen.

Participatie in beleid: hoe dan?

Een uitgangspunt in het nieuwe beleid is dat cliënten en burgers meer betrokken zijn bij, en participeren in de maatschappij, ook bij beleidsvorming. Samen komen tot relevante, innovatieve en effectieve oplossingen is de uitdaging.

Onderzoekstraject: cliënt gerichte stimulans

Deze factsheet geeft de hoofdlijnen weer van het perspectief van LVB cliënten m.b.t. de veranderingen in de zorg. Het beschrijft de ervaringen van LVB-cliënten in de wijken Amsterdam West en Nieuw-West en hun wensen en behoeften m.b.t. begeleiding. Deze inzichten kunnen bijdragen aan en versterken de uitvoering van het zorgbeleid in de diverse wijken van de gemeente Amsterdam. Tevens werd middels dit onderzoek gekeken hoe de veranderingen in de ondersteuning het beste samen met cliënten gemonitord kunnen worden. Hoe kun je de uitvoering van het beleid het beste volgen vanuit de (positieve en negatieve) ervaringen van cliënten?

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek werd uitgevoerd van januari-april 2015. Het onderzoek bestond uit 8 gesprekken met sleutelfiguren betrokken 20 persoonlijke diepte-interviews (60 minuten) met cliënten in de wijk. De analyse gedaan door zowel onderzoekers als ervaringsdeskundigen.

Centrum voor Cliëntervaringen

Centrum voor Cliëntervaringen is een onafhankelijk onderzoekscentrum waarbinnen het cliëntenperspectief goed is geborgd. Het onderzoek van het expertisecentrum heeft altijd een participatief karakter. Dit betekent in dit traject dat het onderzoek uitgevoerd is met een team van ervaringsdeskundigen (onderzoekspartners genoemd) en (academisch geschoolde) onderzoekers.

Meer informatie: www.goedezorgindewijk.nl