

Leven zoals je wilt voor mevrouw De Schat:

Kijk naar de wensen en behoeften van de cliënt achter het zorgprofiel

LEVEN
zoals je
WILT



Wat wil mevrouw de Schat?

Mevrouw De Schat heeft een CVA gehad, met veel restverschijnselen. Haar partner is gezond en werkt fulltime. Als we mevrouw De Schat ontmoeten verblijft ze in een revalidatiekliniek. Ze staat op het punt te verhuizen naar een verpleeghuis buiten het dorp. Haar man woont in hun eigen woning.

Haar wens, en die van haar partner, is om in hun eigen dorp te blijven wonen. Liefst in de eigen woning. Maar wel met aanpassingen zodat ze zich goed kan verplaatsen in haar rolstoel. En met zorg aan huis (wassen, aankleden, eten klaarzetten,

hulp bij transfers). Een zinvolle daginvulling is ook belangrijk: met aandacht voor nuttig zijn en sociale contacten. En voldoende rustmomenten voor haar man.

Verhuizen naar een andere woning is een optie, als ze maar samen kunnen blijven wonen in een eigen huis of appartement in het eigen dorp. Ze is geboren en getogen in Beest. Haar hele sociale netwerk woont in het dorp. Zij en haar partner hebben veel kennissen, vanuit het verleden door vrijwilligerswerk (bij de voetbalclub) en uit de periode dat mevrouw De Schat samen met haar eerste man een café had.


Kijk naar de wensen en behoeften van de cliënt achter het zorgprofiel


De klantreis van mevrouw de Schat

Verblijf van mevrouw De Schat in de revalidatiekliniek


 **Wat er gebeurde:** Mevrouw wilde langer in de revalidatiekliniek blijven om tijd te hebben om een beter passend vervolg (in de thuissituatie) te regelen. Dat was niet mogelijk.


Het regelen van zorg na afloop van de revalidatieperiode vond plaats op basis van procedures en standaardopties. Het goede gesprek met mevrouw Schat over de toekomst werd niet gevoerd en er was geen oog voor de kwaliteit van leven na de revalidatie. De maatschappelijk werker van de revalidatiekliniek wist niets van de wettelijke cliëntondersteuningsmogelijkheden in Zvw (Zorgverzekeringswet) en Wlz (Wet Langdurige Zorg).

 **Regel:** Omdat mevrouw uitgerevalideerd was kon ze niet meer in de revalidatiekliniek blijven. De kliniek had een wachtlijst. De maximale verblijfsduur in een revalidatiekliniek is vastgelegd in artikel 2.5c van het besluit zorgverzekeringswet (Zvw) en bedraagt 6 maanden. Haar revalidatietraject was afgerond. Maar er was geen vervolg zoals ze dat wilde.

 **Leerpunt:** Al vanaf dag één van de revalidatie starten met begeleiding bij de verwerking van verlies. En vandaaruit het gesprek opstarten over wensen, behoeften en mogelijkheden na de revalidatie. Hierbij ook cliëntondersteuning inschakelen.


Verhuizen naar een verpleeghuis in ander dorp

 **Wat er gebeurde:** Dit wilde mevrouw echt niet. Ze was vanaf de eerste dag erg ongelukkig in het verpleeghuis. Ze huilt veel. Ze wilde terug naar haar eigen woning of een andere woning in het dorp.


 **Leerpunt:**

- Ga het gesprek aan over iemands wensen. Stel binnen de wettelijke termijn een zorgleefplan op dat aansluit bij de achtergrond en wensen.
- Het al vroeg tijdens de revalidatie betrekken van een cliëntondersteuner geeft de cliënt meer mogelijkheden om na de revalidatie passende zorg te regelen met oog voor de persoonlijke situatie.

Blijven zoeken naar een passende woonoplossing

 **Wat er gebeurde:**

- De Wmo-consulent heeft de huidige koopwoning beoordeeld. Haar advies was te verhuizen naar een andere woning. De woningaanpassing is namelijk te kostbaar voor de gemeente. De gemeente heeft geen regeling voor financiële hulp bij aanpassingen van koopwoningen ('blijversregeling') waardoor het ook voor het echtpaar zelf te kostbaar is.
- We hebben mogelijkheden voor sociale huur onderzocht. Volgens de gemeente en de woningcorporatie kwamen mevrouw De Schat en haar partner hiervoor niet in aanmerking.
- We hebben gezocht naar een geschikte huurwoning in de vrije sector. Deze waren op dat moment niet beschikbaar. We hebben de mogelijkheid van een mantelzorgwoning in de tuin onderzocht. Dit was geen optie omdat dit teveel aanpassingen aan de huidige woning vroeg.


 **Regel:** Toch waren er mogelijkheden geweest om dit te doorbreken, die we toen nog niet kenden, namelijk:

- Een woningcorporatie mag 10% van de woningen toewijzen aan mensen met een hoger inkomen.
- Een woningcorporatie mag een uitzondering maken voor mensen met meer dan 10 uur zorg per week.
- De gemeente kan via een beroep op de hardheidsclausule een corporatie vragen een uitzondering te maken (in gesprek met woningcorporaties).


 **Leerpunt:** Inzicht krijgen in de financiële mogelijkheden bleek erg ingewikkeld door onder andere de complexe wet- en regelgeving en omdat iedereen expert is op één gebied, maar vaak niet het overzicht heeft over meerdere gebieden.


Kijk naar de wensen en behoeften van de cliënt achter het zorgprofiel

Elke week een dag naar dagbesteding in eigen dorp


 **Wat er gebeurde:** Omdat terug verhuizen naar het eigen dorp niet snel realiseerbaar lijkt, hebben we een tussenoplossing gevonden. Mevrouw gaat vanuit het verpleeghuis twee dagen per week naar een dagbesteding in haar eigen dorp. Mevrouw De Schat is blij met de dagbesteding. Ze is aan het eind van de dag opgewekt. Op vaste, afgesproken tijden krijgt ze bezoek van familie en kennissen.

Het verpleeghuis heeft de dagbesteding gefinancierd vanuit het reguliere budget. Dit hebben ze bij wijze van uitzondering gedaan. Dit structureel doen was volgens hen financieel niet haalbaar. Het vervoer van en naar de dagbesteding heeft meneer De Schat samen met vrijwilligers uit het eigen netwerk op zich genomen.

 **Regel:** Dagbesteding is een integraal, onlosmakelijk onderdeel van een ZZP in de V&V en zit dan ook verwerkt in het tarief. De prestatie vervoer kan apart gedeclareerd worden voor cliënten die dagbesteding behoeven op afstand van de verblijfslocatie waarbij het vervoer om medische redenen noodzakelijk is.¹

 **Leerpunt:** daginvulling op maat invullen en niet standaard gebruik maken van het aanbod van het verpleeghuis heeft veel impact op de kwaliteit van leven. Het per individuele bewoner inzichtelijk hebben hoeveel ruimte er nog beschikbaar is in het zorgprofiel geeft meer mogelijkheden om individuele keuzes en afwegingen te maken. In de huidige praktijk, waarbij de budgetten van de zorgprofielen van alle bewoners worden samengevoegd en verevend, zijn de financiële gevolgen van individuele keuzes niet transparant.

Verhuizen naar een woonzorgcentrum in het eigen dorp

 **Wat er gebeurde:** Bij Oversingel, een kleinschalig (zorg)wooninitiatief in het dorp van mevrouw, hebben ze voor mevrouw De Schat een appartement beschikbaar gesteld. Eigenlijk zijn ze een locatie voor cliënten met een geringe zorgvraag waarbij wonen en zorg gescheiden zijn. Bewoners betalen huur en krijgen hun zorg vergoed op basis van een Volledig Pakket Thuis (lage zorgprofielen) of Zvw. Voor mevrouw De Schat hebben ze een uitzondering gemaakt: ze woont daar met een zwaarder zorgprofiel en zowel de zorg als het wonen wordt gefinancierd op basis van een ZZP.

Dit kon omdat de zorg voor mevrouw planbaar is en ze veel bezoek en ondersteuning krijgt vanuit haar sociale netwerk. De (para)medische zorg is vanuit de zorgverzekeringswet geregeld. Hulpmiddelen deels vanuit de zorgverzekeringswet en deels vanuit de Wmo.

Om er achter te komen of de zorg planbaar is was contact nodig met het verpleeghuis waar mevrouw voor verhuizing naar Oversingel verbleef. Het verpleeghuis was lang niet bereid om deze gegevens uit te wisselen. Uiteindelijk is dit wel gebeurd door de eerst verantwoordelijk verzorgende (na interventie door het zorgkantoor).

Met drie maanden proef wonen hebben ze uitgeprobeerd of Oversingel daadwerkelijk de benodigde zorg kon realiseren. Mevrouw De Schat is deze proef aangegaan met het risico dat ze niet meer terug zou kunnen naar hetzelfde verpleeghuis. De proef was een succes en mevrouw heeft vanuit de logeerkamer een eigen appartement kunnen kiezen. Haar partner blijft in de koopwoning wonen. Hij vindt dat op dit moment prettiger dan mee verhuizen. Dan heeft hij rust als het nodig is en kan hij naar mevrouw De Schat als hij wil. In de weekenden gaat mevrouw De Schat overdag vaak met hem mee naar huis.

Het zoeken naar andere woning (koop of huur) stoppen we in ieder geval voor nu. Dat lijkt een te grote stap op dit moment. Het kopen van een andere woning is financieel ook niet haalbaar.

 **Leerpunt:** kijken naar de persoon achter de indicatie en vandaaruit zoeken naar mogelijkheden (zie ook volgende paragraaf). Denk vanuit mogelijkheden en niet vanuit aanbod.

¹ Bron: beleidsregel BR-REG-18143a Prestatiebeschrijvingen en tarieven zorgzwaartepakketten 2018

Kijk naar de wensen en behoeften van de cliënt achter het zorgprofiel

Wat vraagt dit van medewerkers?

Het begint bij je verdiepen in cliënten en met ze in gesprek gaan over wat ze willen, fijn vinden om te doen, bang zijn om te verliezen. Daarnaast vraagt het creativiteit, flexibiliteit en eigenaarschap om dat wat de cliënt wil mogelijk te maken. Maakt vanuit overtuiging mogelijk wat cliënten willen. Ga altijd het gesprek aan! Vragen hoeven niet altijd door de eigen organisatie beantwoord te worden. Mantelzorg, maar ook huisarts, gemeente en wijkverpleging kunnen soms meer bijdragen dan je denkt.

Wat vraagt dit van de organisatie?

Ruimte en vertrouwen geven aan medewerkers. Niet denken in standaard aanbod, dan blijft er ruimte om flexibel te organiseren.

Hoe kun je dit implementeren?

Belangrijke succesfactor was om al tijdens het verblijf van mevrouw De Schat in de revalidatiekliniek in overleg te gaan met betrokken partijen: de partner van mevrouw De Schat, de onafhankelijk cliëntondersteuner, de cliëntondersteuner van het zorgkantoor, een medewerker van het sociaal wijkteam, de gemeente en de wijkverpleging.

Een tweede succesfactor was niet afgaan op algemene beelden van de mogelijkheden in de eigen woonplaats en in gesprekken met zorgaanbieders onderzoeken of een gewenste omgeving passend te maken is.

Terugkijkend zijn mevrouw De Schat en haar man blij dat ze meegedaan hebben met *Leven zoals je wilt*. Door het project is er meer overredingskracht geweest naar alle betrokken partijen waardoor er meer mogelijk bleek. Het zijn professionals die de regels kennen. Dat heeft de doorslag gegeven. "Alleen had ik niet zoveel bereikt", zegt meneer De Schat.