

Geachte heer, mevrouw,

Veel kwetsbare inwoners in Overijssel zoeken contact met de cliëntondersteuners van Zorgbelang Overijssel over de gevolgen van de corona-maatregelen.

Om al deze vragen en signalen in goede banen te leiden heeft Zorgbelang eind maart een meldpunt geopend.

Inmiddels is een eerste rapportage opgesteld.

Vooraf zorgaanbieders, zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd hebben om deze rapportage gevraagd.

Maar veel signalen handelen behalve over de zorg ook over het sociaal domein.

Kunt u de bijgaande rapportage onder de aandacht brengen van het College en de gemeenteraad?

Voor een nadere toelichting kunt u altijd contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

Johan Feenstra

[drs. J.R. Feenstra, directeur/bestuurder](#)

Meldpunt Gevolgen van de Corona-epidemie

Rapportage April 2020

Aanleiding

Begin maart 2020 werd de samenleving geconfronteerd met de snelle verspreiding van het Coronavirus. 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 op 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 gewoon even 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 en zorgverzekeraars zetten zich volledig 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 en zorgverzekeraars hebben behoefte aan informatie over de knelpunten, die inwoners ervaren, om daarmee verbeteringen in gang te zetten. In regelmatige contacten adviseert Zorgbelang Overijssel hen over alle signalen die binnenkomen bij het Meldpunt.

Door middel van deze rapportage is het mogelijk om ook breder alle relevante partijen te informeren over ervaren knelpunten en goede initiatieven.

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 iedereen advies over eventuele oplossingen. Diverse cliënten hadden direct hulp nodig. Zij zijn ondersteund bij het realiseren van snelle oplossingen. Ook worden mensen doorverwezen naar professionele zorgverleners, vrijwillige hulpdiensten of praatlijnen.

Signaalrapportage april 2020

In april zijn 80 meldingen binnen gekomen via e-mails en telefoontjes. Deze meldingen omvatten vaak meerdere signalen over meerdere thema's en knelpunten.

Deze rapportage richt zich vooral op het informeren van overheden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Daarom is 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
- Andere signalen

Signalen over ziekenhuizen

Bijna elke melder begint zijn verhaal met de grote waardering voor iedereen die in de zorg werkt en dan vooral voor degenen die werken met patiënten die besmet zijn geraakt door het corona-virus. Daarna zijn de volgende knelpunten danwel bezorgdheden gemeld:

Afspraken afgezegd door het ziekenhuis

Door alle ziekenhuizen in Overijssel zijn niet-dringende afspraken afgezegd. Dit levert veel bezorgdheid en in een enkel geval paniek op bij patiënten. De urgentie van een behandeling wordt door patiënten hoger ingeschat dan door hulpverleners, bijvoorbeeld bij oncologische ingrepen. *Heldere uitleg over de urgentie en de gevolgen van uitstel zijn gewenst. Duidelijke afspraken over het vervolg (nieuwe afspraak) zijn noodzakelijk.*

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 nieuwe afspraken.*

Privacy

Een onbekende had telefonisch geïnformeerd bij een IC-medewerker naar de toestand van een lokale bekendheid. De IC-medewerker had al bijna de informatie doorgegeven maar bedacht tijdig dat het geen familielid betrof.

Het bewaken van de privacy is ook in tijden van crisis van groot belang.

Naar Duitsland

Een patiënt was snel overgeplaatst naar Duitsland. De familie spreekt geen Duits of Engels. *Het inzetten van een tolk was in de eerste fase lastig maar is inmiddels beter geregeld.*

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.*

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 de volgende 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 nieuwe afspraken.

Afspraken afgezegd door huisartsen

Door huisartsen in Overijssel zijn niet-dringende afspraken afgezegd. Hiervoor is veel begrip. De urgentie van een afspraak wordt door patiënten vaak hoger ingeschat dan door de huisarts. Echter een paar signalen lijken te duiden op verkeerde inschattingen van een huisarts. Zo bleek een flinke rugpijn toch een symptoom van een ernstig en acuut probleem. Een vaccinatie tegen een allergie kan volgens de huisarts nog wel wachten, terwijl de longarts stelt dat het wel haast heeft.

Heldere uitleg over de urgentie en de gevolgen van uitstel zijn gewenst. Samenwerking tussen de hulpverleners is onmisbaar. Duidelijke afspraken over het vervolg (nieuwe afspraak) zijn noodzakelijk.

Tandartsen, fysiotherapeuten, apotheken, prikposten, etc

Andere zorgverleners hebben ook afspraken afgezegd. Patiënten zijn bezorgd over de gevolgen voor hun lichamelijke problemen, bijvoorbeeld als het gaat om de behandeling van parodontitis of van een hernia. Een prikpost annuleerde afspraken zonder vervolgoplossing. Een apotheek bleek de openingstijden te hebben beperkt zonder dit op de website aan te passen.

Duidelijkheid over de gevolgen van uitstel van behandeling en over een nieuwe afspraak is van groot belang. Vindbare en duidelijke informatie over de aangepaste werkwijze is zeer aanbevolen.

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.

Schaarste aan medicijnen

Een paar vragen bij het Meldpunt handelden over de mogelijkheid van schaarste van medicijnen.

Apotheken dienen tijdig en duidelijk hun patiënten te informeren over de beschikbaarheid van medicijnen en eventuele alternatieven.

Mondkapjes

In een enkel geval werd een behandeling wel doorgezet, maar droeg de hulpverlener geen mondkapje en leek er verder ook weinig aandacht voor de RIVM-richtlijnen.

Patiënten wensen vooraf duidelijkheid over de wijze waarop hulpverleners voldoen aan alle richtlijnen.

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

Zowel zorgverleners als cliënten zeggen afspraken af. Half maart bleek een huishoudelijke hulp een afspraak afgezegd te hebben, omdat het huis van de cliënte niet schoon genoeg was!?

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. 'Mijn hulp kan heel goed schoonmaken, maar ze begrijpt geloof ik niks van afstand houden en andere hygiënevoorschriften.'

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.

Een cliënt belde aan het begin van de crisis met haar thuiszorgorganisatie om haar bezorgdheden te uiten. De organisatie vatte dit op als een stopzetting van de zorg en kwam helemaal niet meer op dagen.

Zorgaanbieders moeten niet te makkelijk meegaan in het afzeggen van hulp en wel onderzoeken waarom een cliënt afzegt en of er mogelijkheden zijn om alsnog hulp te verlenen.

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.

Een leidinggevende van een thuiszorgorganisatie wilde weten of een medewerker juridisch verplicht is om zorg te verlenen zonder hulpmiddelen en of Zorgbelang Overijssel een kort geding zou aanspannen als een hulpverlener zou weigeren te werken.

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

Mondkapjes

Er is veel onduidelijkheid over het belang van mondkapjes. 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 nut en noodzaak van mondkapjes is gewenst!

Rolstoelen, scootmobielen, speciale bedden

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.

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.

Nieuwe cliënten

Diverse signalen betreffen ouderen, die het thuis niet meer aan kunnen. Eenzaamheid, depressiviteit, slecht eten, slechte persoonlijke verzorging, etc 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.

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.

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 oplossingen op maat komen om mantelzorgers hun partners, ouders of kinderen te laten bezoeken.

Een cliënt kan door corona niet meer naar dagbesteding en kan vanwege dementie niet langer thuis blijven wonen. Verpleeghuizen nemen voorlopig geen nieuwe cliënten aan. Uiteindelijk is crisisopname nodig gebleken.

Nieuwe cliënten dienen zo spoedig weer opgenomen te kunnen worden in de reguliere zorg.

Een zorgcentrum meldt de familie van bewoners dat er corona is vastgesteld bij bewoners en personeel op een woonlocatie maar niet dat het de afdeling betreft waar een familielid woont (die niet besmet is). Een cliënt had graag gehoord dat het om de afdeling ging waar familielid woont. De burgemeester geeft een dagelijkse update en cliënt kreeg op deze manier de informatie. De cliënt heeft toen de afdeling gebeld en gevraagd of de afdeling inderdaad te maken heeft met corona-besmetting en wat dit voor een praktische gevolgen zou hebben.

Duidelijk communicatie met betrokkenen is van groot belang!

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 of zelfs tot geweld. 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

Oplossingen op maat en in overleg met de familie verdienen de allerhoogste urgentie.

Woonvoorzieningen

Als mantelzorgers niet meer naar binnen mogen, krijgen de zorgverleners het nog drukker. Een zorginstelling vraagt daarom hogere indicaties aan, terwijl de familie het hier niet mee eens is.

Wijzigingen in vorm of volume van zorg dient altijd in overleg met de cliënt en zijn vertegenwoordigers te gebeuren.

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.

Op het moment dat de corona-maatregelen werden afgekondigd, was de zoon (39) bij ouders thuis. Zoon mocht toen niet meer terug naar de instelling. Ook de dagbesteding van vijf dagen in de week was niet meer mogelijk. Vader staat er alleen voor en kan het nauwelijks meer aan. Moeder heeft MS.

Cliënten moeten weer zo snel mogelijk naar hun vertrouwde instelling terug kunnen. Oplossingen op maat zijn onmisbaar en verdienen hoge prioriteit.

Kinderdagcentra

Diverse kinderdagcentra hebben na een korte periode van onduidelijkheid al snel oplossingen op maat gevonden voor hun cliënten. Zo was uitbreiding van zorg mogelijk en werden ook diverse oplossingen thuis uitgewerkt samen met de ouders.

Goede initiatieven zouden binnen elk werkveld snel met elkaar gedeeld moeten worden.

Signalen uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

Naast vraagstukken over hygiëne en afgezegde afspraken spelen in de GGZ ook signalen over groeiende angst en depressie een belangrijke rol.

Beschermd wonen

Wat betreft voorzieningen voor beschermd wonen handelen signalen vooral over het verbod op bezoek en over hygiëne en beschermingsmaatregelen.

Voor vitaal bezoek dienen snel oplossingen op maat geboden te worden.

Maak duidelijk hoe de instelling hygiëne en bescherming waarborgt.

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

Een jongere moet binnenkort de crisisplek verlaten maar de reguliere instelling wil door de coronamaatregelen geen nieuwe cliënten opnemen, terwijl dit al was geregeld voor deze cliënt. Een patstelling die opnieuw tot problemen leidt bij de jongere.

Een cliënt verdient begeleiding gedurende het gehele proces, totdat er een passende oplossing is gevonden.

Signalen over het persoonsgebonden budget (PGB)

Over de inzet van het PGB komen veel signalen bij het Meldpunt binnen:

- Door wijzigingen in de organisatie en verdeling van zorgtaken zijn ook onduidelijkheden ontstaan 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.
- Veel zorgverleners die op basis van een persoonsgebonden budget worden ingezet voeren hun eigen regels. De een komt vaker, de ander komt helemaal niet. Soms is er ook veel meer zorg nodig, in andere gevallen juist minder. Elke situatie is verschillend.
- Zo woont een jong kind met zware beperkingen thuis en heeft 24/7 intensieve zorg nodig. De verpleegkundige ZZP'ers komen niet vanwege angst van het gezin voor de corona. Ouders nemen onbetaald verlof op en nemen de volledige zorg op zich. Hiervoor is geen extra PGB beschikbaar, sterker nog de vraag rijst of het PGB niet minder kan nu de professionals niet zijn geweest.
- Een andere cliënt woont deels thuis en deels in instelling. Zorg thuis en zorg in de instelling worden met een PGB betaald. Vanwege de corona-maatregelen kan de cliënt niet thuiskomen en zijn de kosten voor de zorg in de instelling hoger dan thuis. Het budget is niet meer passend.

- Een ander voorbeeld komt van een cliënt die in een instelling woont. Zij komt in de weekenden thuis. Vanwege de corona-maatregelen moet de cliënt nu thuisblijven. De instelling biedt eenmaal per twee weken een contactmoment; de ene keer via de app, de andere keer telefonisch. De ouder vindt dit erg summier, zeker ook omdat veel activiteiten van de cliënt weggefallen zijn. Er is geen structuur en de ouder wil/kan niet de rol van begeleider vervullen. Budgetten lopen door elkaar. Wie moet nu voor wat betalen?
- Een cliënt was bij een ouder voor het weekend. Door de corona-maatregelen heeft instelling gezegd dat cliënt niet naar de woongroep terug kon. De cliënt moet wel de hoge eigen bijdrage blijven betalen terwijl de cliënt geen zorg van de instelling ontvangt. De ouder zou het redelijk vinden als cliënt de lage eigen bijdrage zou betalen.

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.

Signalen over centrale toegang (CIMOT in Twente en GGD IJsselland) en indicatiestelling

Vanwege de corona-maatregelen kunnen de intakegesprekken voor beschermd wonen zes weken lang niet worden gevoerd omdat de organisaties voor centrale toegang het belangrijk vinden om cliënten face-to-face te spreken. Voor sommige cliënten worden tijdelijke oplossingen gezocht. *Vanaf begin mei worden gesprekken gestart en de achterstand ingehaald.*

Helaas voeren instellingen op hun beurt ook geen intakegesprekken waardoor er verdere vertraging optreedt. Dit leidt soms tot nijpende situaties. Als er wel een indicatie is afgegeven en ook intakegesprekken zijn gevoerd, dan worden nieuwe bewoners soms nog niet toegelaten. *Nieuwe cliënten dienen zo spoedig mogelijk weer toegelaten te worden tot de reguliere zorg.*

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. Korte doorlooptijden schijnen voor het belang van de klager te gaan. *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. Toch leiden de crisis en maatregelen ook bij hen tot knelpunten:

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Zorgkantoren zijn soms slecht bereikbaar. Overbezette lijnen, sommige lijnen zijn doorgezet naar de mobiele telefoon van medewerkers maar daar zit dan regelmatig een voicemail op. Zorgkantoren werken vaak met e-mail en chat-afhandeling. Voor crisisoverleg is dit niet voldoende. Ook zijn nieuwe vormen van communicatie te onpersoonlijk voor cliënten. *Zorgkantoren en zorgverzekeraars dienen hun manieren van communiceren zo spoedig mogelijk te optimaliseren en af te stemmen op de mogelijkheden van hun verzekerden.*

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.

Burgerinitiatieven

Diverse gemeenten faciliteren lokale vrijwilligersorganisaties om bijvoorbeeld kletslijnen en hulpdiensten te organiseren. Deze initiatieven worden erg gewaardeerd.

Een actueel en vindbaar overzicht per gemeente van alle goede initiatieven is gewenst.

Uitbetaling van subsidies

Een paar instellingen en individuele zorgverleners gaven oorspronkelijk aan dat gemeenten erg rigide omgingen met het uitbetalen van budgetten. Het betrof hier vooral tijdelijke misverstanden.

Gemeenten zouden ruimhartig om moeten gaan met de uitbetaling van subsidies en andere financiering van activiteiten in zorg en sociaal domein.

Cliëntondersteuning

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.

Gemeenten dienen inwoners actief en duidelijk te informeren over bestaande vormen van ondersteuning.

Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer was tijdelijk opgeschort. Sommige cliënten moeten toch naar urgente afspraken. Alternatieven zijn er niet altijd. Een klacht hierover indienen blijkt moeilijk. Een chauffeur moest flink hoesten. Dat was wel eng volgens een oudere die belde met het Meldpunt.

Gemeenten zouden klachtenopvang in het sociaal domein laagdrempelig en onafhankelijk moeten organiseren.

Andere signalen

Belastingaangiften

Voor 1 mei moesten de belastingaangiften weer binnen zijn. Veel kwetsbare inwoners worden geholpen door vrijwilligers, die nu hun diensten niet konden aanbieden. De belastingdienst gaat coulant om met verzoeken om uitstel maar ook voor het aanvragen van uitstel hebben veel mensen hulp nodig.

Ruimhartig beleid voor mensen die hun aangifte te laat hebben ingediend, is gewenst.

Kinderopvang

Mensen met kinderen met beperkingen zijn soms gedwongen om thuis te werken of zelfs thuis de kinderen op te vangen zonder te kunnen werken. Diverse signalen handelen over werkgevers die dreigen met maatregelen als iemand niet zijn werk doet.

In de eerst weken was er geen kinderopvang voor mensen met vitale beroepen. Eind april is dit veel beter maar voor mensen met onregelmatige diensten (avond- en nachtdiensten) blijft dit een groot probleem, zeker nu ook opa en oma niet kunnen bijspringen. Dit geldt momenteel ook voor de meivakantie.

Verpleegkundigen die zware diensten draaien hebben overigens ook na hun dienst moeite met het opvangen van de kinderen en met de angst dat zij het virus meenemen van hun werk naar huis.
Goede kinderopvang is belangrijk voor mensen die in de zorg werken.

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.*

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.

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.

Ondersteuning

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.

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 coronacrisis en de maatregelen gevolgen hebben voor kwetsbare inwoners.

Hengelo, 4 mei 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

 clïentondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl

 adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

 www.adviespuntzorgbelang.nl

