

## Antwoorden in rood op vragen gesteld op de bijeenkomst over zorg in Stadsdorp Rivierenbuurt 13 december 2014.

### Zie ook

<http://www.amsterdam.nl/zorg-welzijn/zorg-ouderen/>

### Algemeen:

- Wat betekenen de bezuinigingen concreet? **Dat is per individu verschillend**
- Hoe bereikt of vindt de burger in de Rivierenbuurt de juiste informatie over deze zaken?

**De website is redelijk compleet. Wanneer iemand een beroep wil doen op bijvoorbeeld huishoudelijke hulp zal hij of zij in eerste instantie naar huisarts, loket Zorg en Samenleven of maatschappelijke dienstverlening gaan. Daar zal hij of zij doorverwezen en geïnformeerd worden.**

- Is voor de Rivierenbuurt én de Pijp één Wijkteam wel voldoende?

**Ja**

- Hoe zit het met al die rollen?
  - Wat doet een kwartiermaker?  
**Zorgen dat wijkzorg goed op de rails wordt gezet.**
  - Wat is de rol van het 'Samen Doen Team'?  
**Dit team wordt een 2<sup>e</sup> lijns voorziening. Of te wel: de bedoeling is dat de oplossing gezocht wordt in de organisaties binnen de wijkzorg. Als dat niet lukt, is het mogelijk dat de client naar Samen Doen wordt doorverwezen**
  - Wat is de verhouding tussen kwartiermaker en regisseur zorg?  
**De regisseur is werkzaam op het hele gebied van zorg en welzijn, en zorgt voor verbindingen ook buiten de wijkzorg en tussen zorg en welzijn.**
  - Worden al die mensen een team en waar zijn ze te vinden?  
**Voor klanten is het van belang dat de huisarts, het loket en/of de maatschappelijke dienstverlening te vinden zijn.**
  - Wat is de rol van het Loket Zorg en Samenleving?  
**Een van de eerste aanspreekpunten voor wijkzorg.**
  - Hoe wordt het loket Zorg en Samenleving goed/beter bekend?  
**Paulien en ik gaan in overleg met onze collega's communicatie om het loket beter te promoten. We gaan alvast de stadskrant inzetten.**

- Hoe verlopen de CIZ toewijzingen in het nieuwe model?

**Dit geldt alleen voor Wet Langdurige zorg en dat gaat via de huisarts.**

- Krijgen mondige cliënten straks meer voor elkaar dan de wat meer bescheiden mensen?

**Er gaat gekeken wordt wat een client daadwerkelijk nodig heeft. Het is van belang dat een client zijn/haar problemen niet verkleind. Daarom is goede voorbereiding (met een bekende, familielid of onafhankelijke ondersteuner) belangrijk.**

- Waar zijn de kerken in dit 'verhaal'?  
Zouden we niet weten.
- Wordt er ook samengewerkt met de Eigen Kracht Centrale?  
Dit is een van de interventies die mogelijk is.
- Welke rol krijgt de 'casemanager dementie'?  
Hooft bij de 2<sup>e</sup> lijn
- Komt er een visie voor jong gehandicapten?  
Belangrijk dat dat er komt.
- Gemeente maakt 1,5 miljoen vrij voor... mantelzorgers, vrijwilligers? Waarvoor?  
De inzet van deze acht miljoen is bedoeld om de effecten van de huidige bezuinigingen in de zorg voor mantelzorgers te verzachten. Het beschikbare budget voor dagbesteding wordt opgehoogd. En er wordt een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar een logeershuis voor mensen die intensief verzorgd worden door mantelzorgers, zodat de mantelzorger af en toe een zorgpauze kan nemen. Daarnaast zijn bijvoorbeeld extra middelen beschikbaar voor het vervoer van thuis naar de dagbesteding en wordt er extra budget besteedt aan het bevorderen van lotgenotencontact tussen mantelzorgers. Een voorbeeld hiervan is het opzetten van een Alzheimercafé in de wijk. In het Alzheimercafé kunnen verschillende mantelzorgers samen komen om informatie te delen en ervaringen uit te wisselen.
- Plekken waar mensen kunnen ontmoeten zijn belangrijk. Zijn er genoeg ontmoetingsplekken dichtbij?  
Dat is waar het stadsdeel aan gaat werken.

### Praktisch:

Als er hulp nodig is:

- Is er één punt waar ik naar toe kan bellen?  
Ja, het loket Zorg en Samenleven (zie folder) of Informatielijn Nieuwe Wmo 020-255 2913
- Kan in kaart gebracht en informatie verstrekt worden 'wat te doen in nood?'  
Voor noodsituaties:
  - bel 112
  - Als men aangesloten is op de thuisalarmering van de ATA dan de alarmknop gebruiken
  - Bel naar de huisarts of ga naar de eerste hulp
- Hoe lang duren de stappen voor ik hulp krijg?  
2 tot 8 weken
- Welke stappen zijn dat?
  - In een gesprek met de medewerker van wijkzorg wordt besproken welke hulp er nodig is. Als het om langdurige ondersteuning gaat wordt er samen met de client en zorgplan opgesteld, die ook aan de client wordt voorgelegd. (zie folder wijkzorg)
- Hoe verloopt het proces wanneer een burger zorgbehoevend wordt /hulp nodig heeft?

Zie flyer wijkzorg

- Hoe worden besluiten genomen en door wie?

De besluiten worden in onderling overleg met de client genomen. Deze worden vastgelegd en voor ondertekening nogmaals aangeboden aan de client. (zie folder wijkzorg)

- Hoe wordt zorg/hulp georganiseerd als ik bv mijn been breek wie doet dat?

Als er naast de inzet van het eigen netwerk extra ondersteuning nodig is belt met naar het loket Zorg en Samenleven en wordt een client aangemeld bij wijkzorg. De medewerker van het wijkzorgteam neemt contact op en regelt in overleg met de client welke ondersteuning er (tijdelijk) nodig is je naar de wmo-helptdesk

- Je moet thuis revalideren, je belt je huisarts en dan...?

De verpleegkundige in het ziekenhuis regelt dit wanneer er thuis ondersteuning nodig is. De patient kan aangeven voor welke thuiszorgorganisatie hij/zij een voorkeur heeft.

### Vragen rond keukentafelgesprek:

- Wat is een ander woord voor 'keukentafelgesprek'?

In Amsterdam wordt dit niet een keukentafelgesprek genoemd, de wijkzorgmedewerker een afspraak om te bespreken welke ondersteuning er nodig is en maakt hier bij langdurige ondersteuning een zorgplan voor. Dit zorgplan wordt weer voorgelegd aan de client ter goedkeuring.

- Wat is de hoofddoelstelling van dit gesprek?

In de loop van 2015 zal de aanbieder die uw Hbh levert, een gesprek met u hebben. In dat gesprek bekijkt u samen wat u nodig hebt, wat u zelf kunt, of wat de mensen in uw omgeving kunnen doen. Ook kijkt u samen naar waar u gebruik van kunt maken in uw buurt, zoals een boodschappen- of maaltijdservice. Alles wordt opgeschreven in een afsprakenplan.

Belangrijk en groot voordeel hierbij: je kan als client zelf beter aangeven wat je nodig hebt.

- Wanneer wordt er een (keukentafel)gesprek georganiseerd?

Als u hulp of zorg of ondersteuning nodig heeft die de gemeente bekostigt

- Als het niet georganiseerd wordt, hoe gaat indicatie dan?

Bij verzorging via de wijkverpleging en die komt ook bij u op bezoek

- Hoe kan ik mezelf voorbereiden op zo een keukentafelgesprek?

Je krijgt informatie vooraf en kijk op de website van de gemeente

- Krijg ik daarvoor vooraf informatie van de gemeente?

Ja

- Is het gesprek verplicht?

Ja. Het gesprek is naar aanleiding van een ondersteuningsvraag of na aflopen van een indicatie. Als men ondersteuning wenst is hier wel een gesprek voor nodig en goedkeuring van het zorgplan.

- Is er onafhankelijke hulp en informatie bij het gesprek mogelijk?  
**Ja (zie folder Wijkzorg)**
- Hoe krijg ik de zorgverlener (organisatie én persoon) van mijn keuze?  
**Keuze voor een specifieke zorgverlener was en is niet mogelijk. Men kan altijd aangeven bij welke dagbesteding of door welke thuiszorgorganisatie men zou willen worden geholpen**
- Ik heb gehoord dat hulpverleners die een keukentafelgesprek komen houden een soort matrix gebruiken. Kan ik die ook krijgen voorafgaand aan zo'n gesprek om mij voor te bereiden?  
**Ja. En het heet de zelfredzaamheidsmatrix**
- Hoe is de deskundigheid geregeld van de hulpverleners en van de wijkzorg?  
**Vanuit de gemeente worden trainingen op het punt van wijkzorg georganiseerd.**
- Er is veel gesproken over het eigen netwerk inzetten. Wat gebeurt er met iemand die geen mantelzorger/netwerk heeft?  
**Wat niet in het eigen netwerk kan worden georganiseerd in ondersteuning wordt door professionele ondersteuning opgevangen.**

#### **Over huishoudelijke hulp:**

- Welke normen zijn er voor een 'schoon huis' (betreft huishoudelijke hulp)  
**Die zijn er niet, zie ook het formulier dat gebruikt wordt bij het gesprek over hulp bij huishouden.**
- Wiens criteria zijn hierin leidend?  
**In overleg, net als nu. En als client niet tevreden is dan is overleg te regelen**
- Hoe worden de afspraken gemaakt?  
**In overleg met de client. Er is een formulier die daarvoor wordt gehanteerd waarin wordt aangegeven welke taken de hulp in de huishouding doet. Dit wordt met de client besproken.**
- Ik heb gehoord dat er gewekt wordt met vrijwilligers, is er een gedragscode voor de vrijwilligers?  
**Er zal ook worden gekeken of er ondersteuning vanuit een vrijwilligersorganisatie in de wijk geboden kan worden, bijvoorbeeld in de vorm van vriendsschappelijk huisbezoek als sociaal isolement een probleem is. Ook zal er meer worden verwezen naar activiteiten die in de buurt worden gehouden (Huis van de Wijk, zorgcentra's) als dit ondersteuning kan bieden aan de situatie van de client.**
- Hoe is mijn privacy gewaarborgd (veel vrijwilligers)?  
**Organisaties werken met verschillend vrijwilligersbeleid**
- Hoe worden de vrijwilligers gescreend?

#### **Over financiën:**

- Hoe krijg ik zicht op de financiële consequenties van de veranderingen voor mijzelf?  
**Via een brief**
- Waar kan ik de informatie hierover krijgen/vinden?

Op de website / naar het loket Z&S/ wmo-helpdesk

- Wat als mensen hun eigen bijdrage (voor van alles) niet kunnen betalen?

De financiële situatie komt ook in het gesprek over het ondersteuningsplan aan de orde. Dit is ook belangrijk, omdat er dan direct ook op dit onderdeel ondersteuning geboden kan worden door de wijkzorgmedewerker.

#### Over huisartsen en hun rol:

- Heeft/moet iedere huisarts een praktijkondersteuner hebben?

Nee, huisartsen kunnen een poh'er in dienst nemen. De huisarts neemt het initiatief

- Wat als een huisarts niet bereid is een praktijkondersteuner in dienst te nemen/wil betalen?

Dan doet hij/zij het werk zelf

- Is de praktijkondersteuner altijd de centrale figuur?

De huisarts is de persoon waar je het eerst naar toe gaat. Huisarts bepaalt of het inzetten van een poh'er nodig is

Er zijn POH'ers voor mensen met psychosociale problematiek en voor mensen met een chronische lichamelijke aandoening.

- Moet je een nieuwe huisarts nemen als je verhuist?

Ligt eraan hoe ver je van je oude huisarts vandaan komt te wonen. Huisartsen doen in een bepaald gebied (rond hun praktijk) huisbezoeken. Je moet in zijn/haar gebied vallen.

#### Tip:

- Voer een keukentafelgesprek niet alleen!

Helemaal mee eens, en in Amsterdam noemen we het geen keukentafelgesprek.