

**Voor**            **Commissie samenlevingszaken gem. Hellendoorn**

**Datum**            **19 april 2016**

**Onderwerp** **Visie en werkwijze van de SVT Ov over cliëntondersteuning Wmo**

**Van**            **Ina (M.L.) Hoogsteder-Dekker, directeur SVT Ov**

**Missie van de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg**

**( SVT Ov ) de informele zorgorganisatie in Staphorst**

De SVT Ov wil bijdragen aan een samenleving waarbij sprake is van zorg voor elkaar en waar mantelzorgers en zorgvragers zich gesteund weten door de inzet van zorgvrijwilligers en consulenten.

---

### **Dia 1 Huis voor C&B regionaal kantoor SVT Ov**

Een recente situatie in de gemeente Hellendoorn wil ik graag met jullie delen:

De Wmo regisseur komt met een vraag bij SVT Ov en dat contact is snel gelegd want we werken in hetzelfde huis.

Casus

Een zorgvrager is vergeetachtig (beginnende dementie), hij is gehuwd en hij houdt van biljarten en toeren met de auto.

De ( MZ ) mantelzorger ( zijn vrouw ) kan de situatie nauwelijks volhouden.

Ze is een overbelaste MZ. Ze wil graag een zorgvrijwilliger ( ZVW ) die de zorg af en toe kan overnemen, respijtzorg dus, zodat ze even op adem kan komen.

Ze wonen zelfstandig.

Onze consulent gaat voor een persoonlijk gesprek en intake op huisbezoek bij het echtpaar.

De MZ heeft behoefte aan een aantal individuele ondersteuningsgesprekken. ( hoe vaak en hoelang wordt gaandeweg het proces bepaald en is afhankelijk of de MZ het weer zelf aan kan.

De consulent biedt een luisterend oor, geeft adviezen en tips om de zorg vol te kunnen houden.

Ze heeft al bij 1e gesprek informatie gegeven over het Alzheimer Café dat 10x per jaar gehouden wordt in de kroon in Hellendoorn en waar wij de coördinatie van in handen hebben.

Ook heeft de consulent met MZ gesproken over dagbesteding zodat de heer ook een andere daginvulling heeft en contacten met andere mensen krijgt. Inmiddels heeft de Wmo regisseur dat geregeld.

Daarnaast is een op dementie geschoolde ZVW ingezet door de consulente om samen met de heer te gaan wandelen en autoritjes te maken. Een mooie bijkomstigheid is dat deze ZVW ook kan biljarten en dat wordt ook samen opgepakt. Ik hoorde vanmorgen van de consulent dat het heel goed gaat met deze dienstverlening en de heer en ZVW veel plezier samen hebben met de activiteiten.

De Wmo regisseur is op de hoogte gesteld door de consultant van de afspraken die gemaakt zijn en wij houden met de individuele begeleiding van de MZ en de coaching voor de ZVW, de situatie in het oog!

De MZ krijgt naast begeleiding en praktische ondersteuning ook informatie over allerlei ontwikkelingen op gebied van dementie en MZ ondersteuning via ons MZ bulletin dat 2x per jaar uitgegeven wordt en de papieren nieuwsbrief 1x per jaar of 3x per jaar digitaal.

DeMZ wordt uitgenodigd voor groepsbijeenkomsten zoals lotgenotencursus, cursus "de kunst van het zorgen en loslaten" en andere op maat aangeboden themabijeenkomsten.

De MZ denkt na of ze meedoet met ons nieuwe project: de kracht van herinneringen. Waarbij we de reminiscentie methode bij dementerenden en hun mantelzorgers inzetten om de relatie in balans te houden. Een 3 jarig project gefinancierd door de provincie OV.

Ik ben Ina Hoogsteder en directeur van de SVT Ov, de informele zorgorganisatie in Overijssel. Verder genoemd de VT. Mijn collega ondersteuner beleid Joanelle Klaas is ook aanwezig.

De VT heeft in elke gemeente betaalde hbo opgeleide MZ consultants /  
Zorgcoördinatoren

Voor de gemeente Hellendoorn zijn dat Henriette Veneberg ( zij vervangt Janny Kremers die ziek is) , Jacqueline Broekhof, Ina Versmissen en de jonge mantelzorg consultants : Helma, Lucia en Ellen. Die ook regionaal werken.

## **Dia 2 Wmo cliëntondersteuning door Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg**

### **SVT Ov en participatie in de samenleving**

De VT biedt Wmo cliëntondersteuning omdat we willen dat mensen mee kunnen doen in de samenleving en ze zich zelf zolang mogelijk zelfstandig kunnen redden en thuis kunnen blijven wonen, ook als ze beperkingen hebben.

We werken voor een **brede doelgroep. Bv mensen met lichamelijke, verstandelijke of psychische beperkingen, mensen met dementie, chronische of ernstige ziekten en mensen in de palliatieve terminale, de laatste levensfase.**

De kennis en kunde van allerlei ziektebeelden hebben we in huis.

De VT werkt dit jaar ( november ) al 35 jaar als een professionele organisatie op de Informele Zorg ( IZ ) Met IZ bedoelen we alle zorg die onbetaald wordt verricht, zoals MZ en VWZ.

Ik benadruk hier nog even dat er een groot verschil is tussen MZ en ZVW. Een MZ heeft geen keuze om te zorgen, voor een partner, ouder, kind, buur of vriend. Het overkomt haar/hem.

Een ZVW kiest er zelf voor om vrijwilligerswerk in de zorg te doen.

We willen de taak van de MZ verlichten. Naast de ZVW **met** MZ bieden we ook praktische en emotionele ondersteuning aan zorgvragers zonder MZ. Bv. Alleenstaanden met een chronische ziekte of lichamelijke beperking.

Voor de IZ is geen indicatie nodig en is dus kosteloos voor de mensen die zorg vragen!

Wij zijn een zelfstandige, onafhankelijke en laagdrempelige organisatie, waarbij de focus volledig ligt op de informele zorg.

## **Als VT bieden we Wmo cliëntondersteuning met**

### **4 hoofddiensten**

- Mantelzorgondersteuning , voor jong en oud. Dat kan door individueel of groepsgewijze, emotionele ondersteuning. Gegeven door betaalde MZC.
- Intensieve vrijwillige thuiszorg/respijtzorg/buddyzorg. Door inzet van geschoolde ZVW wordt praktische ondersteuning geboden. Gecoördineerd door betaalde Zorgcoördinatoren.
- Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg, door specifiek VPTZ opgeleide ZVW die vooral `s nachts maar ook overdag waken bij iemand in de laatste levensfase
- Sociale Innovatie.

We blijven actief op de hoogte van ontwikkelingen binnen ons vakgebied en willen zorgvragers en hun MZ precies die ondersteuning bieden die zij nodig hebben. Voor een deel zit dat in onze 3 reguliere diensten die ik net heb genoemd en die door de gemeenten worden gefinancierd.

Daarnaast hebben we constant onze oren open om te horen waar zorgvragers en mantelzorgers nog meer behoefte aan hebben. We gaan dan onderzoeken of er sprake is van een leemte en of we met additionele financiën door fondsen en provincie nieuwe diensten gefinancierd kunnen krijgen.

Enkele voorbeelden:

1. Jonge mantelzorgvriendelijk scholenproject en ervaringsdeskundig maatje voor jonge mantelzorgers ( voor jongeren die zorgen). Met provinciale gelden
2. Maatje voor nierpatiënten ( ervaringsdeskundig en geschoold maatje ). Met gelden van de landelijke Nierstichting
3. Blinden/slechtzienden bijeenkomsten ( voor informatie en ontmoeting ). Met gelden van Bartimeus Sonneheerdt
4. Samen Verder ( voor mantelzorgers in rouw ). Fondsen
5. Respijtvoorziening/ontmoeting en inloop voor jong dementerenden. Door fondsen. En er ligt een aanvraag bij Zorg innovatiefonds van Zorgverzekeraars voor uitbreiding van de dienst in samenwerking met de naastgelegen camping waar MZ met hun dementerende partner kunnen verblijven en de dementerende overdag naar de respijtvoorziening kan.
6. Oase/abc/ autismecafés ( voor ouders met kinderen aan een autisme verwant contactstoornis). Met gelden van fondsen

Als na onderzoek en pilot periode blijkt dat de resultaten goed zijn en er echt behoefte is aan de nieuwe dienst, dan gaan we kijken hoe we het kunnen borgen in de reguliere diensten.

Zzo is dat ook gebeurt met

- Sociale netwerken ( inzet geschoolde vrijwillige netwerkcoach bij eenzamen ).
- Werk&Mantelzorg ( mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid creëren bij bedrijven en gemeenten). Daar hoort u binnenkort voor de gemeente Hellendoorn meer over.

Onze werkwijze

- De vaste consulenten per gemeente hebben altijd een persoonlijk contact, middels een huisbezoek met de zorgvrager, mantelzorger en zorgvrijwilliger en brengen op die wijze de intake en matching tot stand. Wij vinden het belangrijk om te investeren in een uitgebreide werving, intake en scholing van de zorgvrijwilligers en een uitgebreide intake en matching met MZ en zorgvrager. Onze jarenlange ervaring is dat als je bij aanvang daar zorgvuldig en goed tijd aan besteed op langere termijn dit zich terug verdiend.
- De zorgvrijwilligers worden geschoold dmv basiscursus en krijgen een certificaat na afloop. Ze worden individueel begeleid en ontvangen op gezette tijden intervisie. En worden bijgeschoold dmv themabijeenkomsten. Hiermee wordt een goede ondersteuning op maat geboden voor zowel de zorgvrijwilliger als de mantelzorger en zorgvrager.
- De VT heeft een meerjaren strategisch beleidsplan en één van de doelen is te streven naar een jaarlijkse toename van het aantal zorgvrijwilligers met tenminste 10% . **Dit doel is de laatste jaren gehaald: 17% in 2014 en 14% in 2015.** Het vinden, binden en boeien van ZVW is een onderwerp waar we middels waardering en scholing veel aandacht aan besteden. We koesteren onze ZVW.
- De waardering voor mantelzorgers staat hoog aangeschreven bij de VT. Zo worden mantelzorgers tijdens de landelijke dag van de mantelzorg 10 november in het zonnetje gezet. Ook hebben we IN 2015 ervaring opgedaan in een vijftal gemeenten met de uitvoering van het mantelzorgcompliment in o.a. de gemeente Hellendoorn. Hiermee is het aantal mantelzorgers die we in beeld hebben gekregen en ondersteund hebben verdubbeld t.o.v. 2014. er zijn in 2015. In 2015 zijn in gemeente Hellendoorn 632 mantelzorgcomplimenten uitgereikt waarvan 385 nieuwe MZ die nog nergens in beeld waren de zgn verborgen MZ. .

Enkele uitspraken na het uitreiken van het MZ-C:

Fijn dat er aandacht is voor mij

Door de gesprekken heb ik andere inzichten gekregen

Ik voel me gehoord door de mantelzorgconsulent, ik kan het nu beter volhouden.

In gemeente Hellendoorn hebben we in 2015 een groot aantal MZ/ZV/ZVW kunnen ondersteunen. Om een paar cijfers te noemen:

<b>klantcontacten</b>	<b>6.569</b>
<b>MZ- complimenten</b>	<b>632 ( waarvan 385 niet nieuw )</b>
<b>Uren zorgvrijwilliger</b>	<b>50.554</b>
<b>Aantal ondersteunde inwoners</b>	<b>1.773</b>
<b>Aantal zorgvrijwilligers actief )</b>	<b>324 ( gemiddeld 4-6 uur per week</b>

### **DIA 3 Kwaliteit van de VT**

De VT heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Dat blijkt wel want we hebben sinds 2011 voldaan aan de normenset van het PREZO gouden keurmerk voor het leveren van verantwoorde informele zorg ondersteuning. In 2014 heeft er een 2e initiële audit plaatsgevonden met als resultaat dat het PREZO gouden keurmerk gecontinueerd mag worden. Om de 3 jaar laten we onze organisatie en onze dienstverlening periodiek doorlichten door de erkende toetsingsorganisatie. Daaraan gekoppeld vindt 1x per drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek plaats onder mantelzorgers, zorgvragers, zorgvrijwilligers en medewerkers.

Het gemiddelde rapportcijfer in 2015 was een **8**.

**Graag wil ik enkele ervaringen van klanten uit het klanttevredenheidsonderzoek 2015 delen:**

**Mantelzorgers**

- Ik ben beter toegerust om mijn mantelzorgtaken uit te voeren.
- De VT houdt mij goed op de hoogte van veranderingen /wijzigingen in de zorg.
- Ik geef de hoed van respect aan het maatje van de VT omdat ik zoveel steun en aandacht krijg.

*Daardoor kan ik beter omgaan met de zorg voor mijn broertje.*

**Zorgvrijwilligers**

- Ik ben tevreden over de begeleiding van mijn consulent.
- Ik heb plezier in het vrijwilligerswerk bij de VT.
- Er wordt snel gereageerd door de VT op mijn vragen.
- Ik voel mij voldoende deskundig door de scholing van VT om het vrijwilligerswerk te doen.

**Zorgvragers**

- Door de inzet van de VT kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen.
- Ik weet waar ik moet zijn als ik een vraag heb.
- De medewerkers van de VT zijn deskundig.

**Medewerkers**

- Ik heb plezier in mijn werk.
- Ik sta achter het dienstenaanbod van onze organisatie.
- De organisatie stelt zich flexibel op.

**DIA 4 Samenwerken en afstemming**

De samenwerking met de Wmo regisseurs in Hellendoorn is goed en de lijnen zijn kort. Er komen veel vragen via hen bij ons binnen. Overigens mensen kunnen zich ook rechtstreeks bij ons melden. of aanmeldingen via huisartsen, wijkverpleegkundigen, scholen, bijzonder onderwijs, revalidatiecentrum etc.

Verder is de samenwerking met huisartsen essentieel en organiseren we 1x per jaar informatiebijeenkomsten voor huisartsen en hun praktijkondersteuners. Ook hebben we informatiebijeenkomsten voor wijkverpleegkundigen, Wmo consulenten/ regisseurs, leden van sociale wijkteams en beleidsmedewerkers. We willen hierbij de informele zorg nog beter onder de aandacht te brengen.

We participeren momenteel in OZO verbindzorg. Het digitaal communicatiesysteem om afstemming te bevorderen tussen cliënt en zijn zorgverleners en daarmee de samenwerking tussen huisartsen en andere zorgverleners met cliënten en mantelzorgers te versterken. Het mooie van dit systeem is dat de cliënt de eigenaar is en regie houdt door te bepalen wie deelneemt. Ervaringen leren dat door de snelle communicatie er meer rust komt voor cliënt en MZ.

Wij vinden de samenwerking tussen informele en formele zorg heel belangrijk en dat vraagt de komende jaren nog meer onze aandacht.

Voor afstemming en doelgerichte ondersteuning hebben we ons ook aangesloten bij de sociale wijk- Via teams ( in WSG gebieden ). Dat is een samenwerking met formele organisaties, welzijnsorganisatie de Welle , kerken, AMW , rode kruis, zonnebloem, politie en de VT.

**Als voorliggende voorziening levert de IZ naast maatschappelijke effecten als meedoen en erbij horen ook economische waarde op. Door inzet van informele zorg kunnen we formele zorg ( = duurder ) voorkomen.**

Eén van de sterke kanten van de VT is out-of-the-box kunnen denken. Dat wil zeggen dat we terrein overstijgend **willen en kunnen werken**. Samenwerken en dwarsverbanden leggen is ons streven.

We participeren dan ook graag in beleidsoverleggen met de gemeente om mee te denken met het ontwikkelen van goede ondersteuning voor mantelzorgers en zorgvragers.

#### **Dia 6**

Vragen?

Voor meer informatie kijk op onze vernieuwde website:

**[www.vrijwilligethuiszorg.nl](http://www.vrijwilligethuiszorg.nl)**

Dank je wel voor je aandacht.