



Gen. Healen
 Tso Mw.M. Kothouwer
 Postbus 511
 2003 PB Haarlem

Oostvest 60
 2011 AK Haarlem

Postbus 9623
 2003 LP Haarlem

T-023 5433200
 F-023 5433217
 E-info@kontext.nl
 www.kontext.nl

Bijgaand stuk wordt u zonder begeleidend schrijven aangeboden:

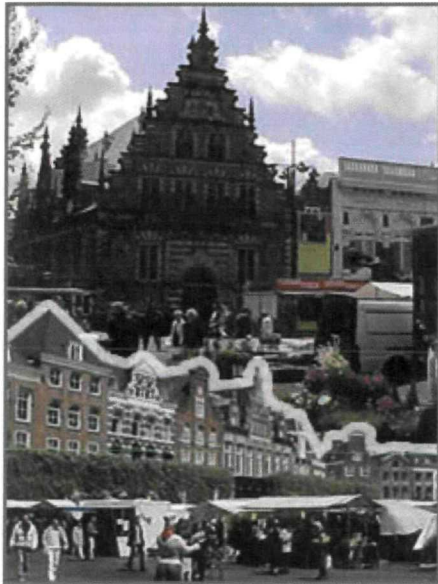
- ter kennisneming
- ter ondertekening
- ter goedkeuring
- gaarne retour
- retour met dank
- volgens telefonische afspraak
- naar aanleiding van
- uw brief d.d.
- om te behouden
- gaarne uw reactie
- direct nummer
- opmerkingen

Aan: Marjelle Kothouwer
 Van: Anneliek Kuus
 Datum: 31-5-2011
 Telefoon: 023-5433210
 Betreft: verhu. OA

Beste Marjelle,
 iets later dan gewast
 (clar ziek van Yuone)
 de verhuizing OA.

Met vriendelijke groet,

Anneliek Kuus



VERANTWOORDING OUDERENADVISEURS KONTEXT 2010

**Ouderenadvisering aan zelfstandig wonende ouderen
Diensten bij wonen met zorg
Pakketmaatregel AWBZ**

Contactpersonen: Annette S.C. Kroes, Manager maatschappelijke dienstverlening
 Yvonne Boudesteijn, teamleider ouderenadviseurs

mei 2011

Uitgangspunten dienstverlening Ouderenadviseurs

De ouderenadviseur is een brede informatie-, advies- ondersteunende- en begeleidende functie voor zelfstandig wonende ouderen in Haarlem. Kenmerkend is de integrale aanpak.

Uitgangspunt in het werk is het beoordelen van de problematiek, in samenhang met de leefsituatie van de klant. Alle leefgebieden worden hierbij betrokken. Waar nodig en mogelijk, wordt een maatwerkpakket aan zorg- en hulpdiensten georganiseerd.

Doelgroep

(Kwetsbare) ouderen die tengevolge van toenemende ouderdomsgerelateerde problemen en een afnemend probleemoplossend vermogen, de eigen woon- en leefsituatie tijdelijk of blijvend niet op eigen kracht kunnen organiseren. Kwetsbaarheid manifesteert zich vooral door een combinatie van factoren zoals: chronische aandoening(en), alleenstaand/ wonend, een laag inkomen en een beperkt sociaal netwerk.

Werkwijze

Ouderen kunnen zich zelf aanmelden of worden aangemeld door een zorg- of hulpverlener (veelal huisarts, ziekenhuis, Loket Haarlem, GGD, Thuiszorg) of door iemand uit het eigen netwerk. Na aanmelding bij de ouderenadviseurs wordt de oudere binnen 2 weken thuis bezocht voor een intakegesprek.

Tijdens het intakegesprek wordt onderzocht wat er aan de hand is, op welke terreinen hulpvragen zijn, hoe de ouderenadviseur hierin kan helpen welke andere organisaties hierbij eventueel (ook) moeten worden ingezet of reeds betrokken zijn bij de cliënt en hoe het is gesteld met het maatschappelijk steunsysteem van de cliënt.

Aanbod ouderenadviseurs

De ouderenadviseur biedt ondersteuning op het gebied van

- Wonen
- Zorg
- Welzijn
- Vervoer
- Financiën / administratie

Ouderen melden zich met de volgende hulpvragen:

- Vragen met betrekking tot bovenstaande gebieden;
- De oudere kan niet meer goed voor zichzelf zorgen;
- Verwardheid/vergeetachtigheid, of (in zijn algemeenheid) een verminderde regie;
- Financieel misbruik / uitbuiting;
- Psycho-sociale problemen, als eenzaamheid, rouwverwerking en angsten.

Cijfers 2010

Producten regulier	Gerealiseerd
Informatie en advies	90
Bemiddeling	103
Casemanagement	140

Producten WMO	Gerealiseerd
Informatie en advies	70
Bemiddeling	61
Casemanagement	90

Pakketmaatregel WMO	Gerealiseerd
Informatie en advies	16
Bemiddeling	15
Casemanagement	54

Extra ondersteuning Loket	Gerealiseerd
Bemiddeling	18

Toelichting 2010

Kwaliteit

Het afgelopen jaar werd gekenmerkt door een brede kwaliteitsverbetering. Zo werden interne werkprocessen nog eens onder de loep genomen, vastgelegd en intern en extern getoetst.

Binnen Kontext zijn kortere lijnen naar andere disciplines gerealiseerd. Zo is het eenvoudig elkaars deskundigheid in te zetten, zonder dat de klant het gevoel krijgt van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Duidelijke afspraken over wie de casushouder is, inzichtelijke werkprocessen en een klantregistratiesysteem, waarin direct duidelijk is of en waar de klant binnen Kontext nog meer bekend is, maakten dit mogelijk.

Scholing

Ook in de deskundigheid is geïnvesteerd. Er zijn door ouderenadviseurs de volgende cursussen/trainingen gevolgd:

- Begeleiding en herkenning van licht verstandelijk gehandicapten;
- Interventies bij huiselijk geweld;
- Gezond aan het werk, ter voorkoming van ziekteverzuim;
- Huurtoeslag gehandicapten.

Samenwerking

In de samenwerking met andere organisaties in het veld zijn bestaande waardevolle contacten verstevigd en waar nodig nieuwe contacten gelegd.

De ouderenadviseurs hebben, naast de contacten op klantniveau, ook op andere punten samengewerkt, onder meer met:

- Tandem: rond deelname organisatie Mantelzorgdag;

- Brijder: zorgmentor uitgenodigd in teamoverleg ivm toenemend aantal verslaafden onder de doelgroep
- Bureau Lindenhoek: overleg rond ketenzorg dementie en tevens mbt de website "ik vergeet". Ouderenadviseurs drongen aan op meer aandacht voor "Wonen en financiën" bij de zorg voor dementerende ouderen en deelden hierin de door hen opgebouwde kennis.
- Dock: gesproken over inzet dagarrangementen bij klanten en overleg gevoerd over de organisatie van de Eenmalige huisbezoeken voor 75 plussers.
- GGD, vangnet en advies: werden uitgenodigd om samenwerking, overlap en verwijzingen te bespreken.
- GGZ InGeest: gaf samen met een ouderenadviseur weer de cursus "In de put uit de put" aan ouderen met depressieve klachten.
- Ouderenbonden: rond regelgevingen en voorzieningen.
- Wijkcontactvrouwen.

Presentaties

Er werd door de ouderenadviseurs voorlichting gegeven aan:

- Nieuwe casemanagers van Draagnet;
- Zorgverleners bezochten een workshop rond de zorg voor dementerende ouderen die werd gegeven door de coördinator van Loket Haarlem in samenwerking met de teamleider Ouderenadviseurs tijdens een conferentie in Amersfoort;
- Wijkverpleging Zorgbalans;
- Inwoners van Schalkwijk op de informatiemarkt Schalkwijk in juni;
- 1^e jaars studenten HBO Maatschappelijk Werk bij In Holland;
- Politie Haarlem.

Er zijn nieuwe folders ontwikkeld, die in 2011 zullen worden verspreid.

Ontwikkelingen

Interculturele hulpverlening

In het kader van de interculturele hulpverlening namen vier ouderenadviseurs deel aan het congres dat de stichting Sams hieromtrent in Haarlem organiseerde.

Draagnet vroeg input aan de ouderenadviseurs omtrent de zorg aan dementerende ouderen van allochtone afkomst.

Een van de ouderenadviseurs, gespecialiseerd in Interculturele hulpverlening, introduceerde het TOPOI model in het team. Bij klantbesprekingen rond klanten van allochtone afkomst werd dit meerdere malen succesvol ingezet.

Het TOPOI-model is een systematiek van essentiële aandachtspunten en handvatten om in de gespreksvoering met mensen met een andere etnische en maatschappelijke achtergrond, culturele verschillen en misverstanden te herkennen. TOPOI staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet.

Samen met de Formulierenbrigade en Loket Haarlem heeft bovengenoemde ouderenadviseur contact gelegd of verstevigd met verschillende vrijwilligersorganisaties (waaronder allochtone zelforganisaties) in Haarlem.

Doel is om in kaart te brengen hoe de praktische dienstverlening rond financiën en administratie efficiënter kan worden ingezet bij laaggeletterde en/of niet voldoende Nederlands sprekende klanten. De werktitel van het project is "Administratie in beeld". Idee is dat vrijwilligersorganisaties en Kontext de handen op dit punt meer ineen kunnen slaan, door kennis en know-how te delen en zo de zelfredzaamheid van de doelgroep en hun netwerk meer te kunnen benutten.

Wonen en Zorg

Gebleken is dat het ClZ nog maar zelden verblijfsindicaties af geeft aan ouderen. Alleen bij een matige tot slechte regievoering van de oudere zelf in combinatie met een beperkt (belastbaar) netwerk, wordt nog een indicatie tot verblijf in een woonzorgcentrum geïndiceerd. Wanneer in die gevallen de immobiliteit en medische zorgvraag nagenoeg afwezig is, volstaat men vaak met het afgeven van een lage zorgindicatie.

Het afgelopen jaar werden de ouderenadviseurs geconfronteerd met een opnamestop van verschillende woonzorgcentra voor juist deze groep. De AWBZ gefinancierde instellingen beargumenteerden dit besluit door aan te geven dat zij wel een maximum moesten stellen aan de opname van lagere indicaties, doordat zij met de hieraan gekoppelde financiering simpelweg niet de geïndiceerde zorg kunnen bieden.

Alternatief voor deze groep is bemiddeling naar aanleunwoningen of seniorenwoningen met extra's. Wachtlijsten voor aanleunwoningen zijn gemiddeld 6 jaar!

Seniorenwoningen zijn in Schalkwijk nog wel te bemachtigen binnen 1,5 jaar, in de andere wijken variëren wachttijden van 4 tot 6 jaar.

Dit had vanzelfsprekend gevolgen voor de contactduur van de ouderenadviseurs bij deze cliëntengroep met regieproblemen en een beperkt netwerk.

Hulpmiddelen

Persoonsalarmering voor mensen met valgevaar en/of verwardheid werd niet meer vergoed door de ziektekostenverzekeraars, tenzij er sprake was van specifieke aandoeningen in ernstige vorm. Veel zorgverleners bleken niet goed op de hoogte van de veranderde regelgeving. Doordat zij in hun aanvraag voor de klant de specifieke aandoeningen niet benoemden, werden veel aanvragen afgewezen. De ouderenadviseurs hielpen verschillende klanten met succes bij het maken van bezwaar. Tevens attendeerden zij andere zorgverleners op de veranderde regels.

Ondersteuning Loket Haarlem

Regulier

Een van de ouderenadviseurs zet 12 uur per week in ter ondersteuning van het balieteam van Loket Haarlem. Zo wordt een geïntegreerde kennis van hulpverlening aan ouderen in het balieteam gewaarborgd. De ouderenadviseur brengt punten ter bespreking in vanuit het ouderenadviseurs-team naar het balieteam en omgekeerd. Er zijn korte lijnen tussen de verschillende participanten van het Loket, te weten MEE, WMO Haarlem, Dock, stichting Effect, Tandem, Zorgbalans, Sociaal Raadslieden Kontext en Vrijwillige Hulpdiensten. Geregeld wordt er casuïstiek met elkaar besproken in vergaderingen, maar ook tijdens lunch of koffiepauze.

Frequente bezoekers 55+

Dankzij de extra uren vanuit de WMO konden de ouderenadviseurs gerichte ondersteuning bieden aan Loket Haarlem waar het klanten van 55 jaar en ouder betrof. Medewerkers van het Loket gaven aan vooral behoefte te hebben aan ondersteuning rond de frequente bezoekers.

Loket Haarlem ervoer druk vanuit de frequente bezoekers; de groep klanten die zich zeer regelmatig aan de balie van het Loket, (locatie Schalkwijk) meldt met vragen om hulp. De eerste indruk is, dat het vaak mannelijke klanten betreft die de Nederlandse taal zeer beperkt beheersen. Veelal gaat het om vragen van financieel-administratieve aard waarvan de behandeling tijdsintensief is. Dit legt een druk op het balie spreekuur, waardoor de mogelijkheden voor een integrale vraaganalyse in het gedrang komen. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening van het Loket. Het is niet duidelijk waarom deze groep zo vaak een beroep doen op het Loket. Mogelijk is de dienstverlening die geleverd kan worden via de inloopsprekuren van het Loket geen adequate oplossing voor hun problemen en gaat het om niet of zeer beperkt leerbare ouderen.

Afgesproken werd dat de ouderenadviseurs een brede intake zouden aanbieden aan alle 55 plussers die geregeld 1 x per week langskomen, desgewenst gevolgd door een individueel begeleidingstraject door een ouderenadviseur en/of actieve verwijzing.

Contra-indicaties waren:

- De periode van frequent bezoek was begrensd en/of een logisch gevolg van een passende hulpvraag (bijvoorbeeld in verband met een bezwaar komt iemand 3 x achter elkaar langs), en/of
- De klant was reeds goed in beeld bij een hulpverlener van bijvoorbeeld AMW, Brijder of Ingeest en kwam als aanvulling hierop met financieel administratieve vragen naar Loket Haarlem.

Uiteindelijk werden 18 frequent bezoekers aangemeld voor de brede intake, waarvan:

- 8 vrouwen en 10 mannen,
- 15 klanten van allochtone afkomst waren (waaronder 8 mannen).
- Voor 3 klanten naar aanleiding van de intake contact is gelegd met andere hulpverleners, te weten MEE, Ingeest, Maatschappelijk Werk en Schuldhulpverlening Kontext,
- 3 klanten het aanbod voor een gesprek af sloegen,
- 12 klanten kortdurende of langere begeleiding van een ouderenadviseur kregen
- 3 klanten daarnaast werden verwezen naar de Thuisadministrateur, in 2 gevallen betrof dit een eenmalig bezoek.

Voor veel frequente bezoekers bleek het Loket de meest passende voorziening. In een aantal gevallen bleek ondersteuning op andere terreinen wenselijk.

Veelal ging de klant na een periode van ondersteuning (bij Wonen, financiën/schulden, dagbesteding, zorg, relationele problemen) weer met terugkerende enkelvoudige vragen naar het Loket.

Voor de mannen van allochtone afkomst gaven aan het prettig te vinden om direct met een enkelvoudige vraag daar te kunnen aankloppen Dit woog voor hen op tegen het voordeel van een vaste hulpverlener. Deze klanten hadden zo het idee zelfstandig en op eigen initiatief hun eigen zaken te kunnen regelen, met andere woorden; de regie in handen te hebben!

De geboden diensten en benadering vanuit het Loket werd als zeer positief beoordeeld.

De bevindingen zijn besproken en teruggekoppeld naar het Loket.

Zo konden de medewerkers van het Loket het frequente bezoek anders etiketteren. Waar men eerst dacht: "we beantwoorden de vraag niet voldoende, of niet integraal genoeg, want de klant komt steeds weer om hulp vragen", bleek de klant de hulp in werkelijkheid juist als zeer passend en positief te ervaren: "Bij het Loket word ik goed geholpen en ik mag komen wanneer ik wil". De mogelijkheden tot verwijzing naar de ouderenadviseurs vanuit het Loket (als vindplaats) en de manier waarop, werden door de intensieve samenwerking duidelijker.

Voor de groep klanten van allochtone afkomst werd duidelijker welke behoeften en motieven meespeelden. De ouderenadviseur gespecialiseerd in interculturele hulpverlening bood informatie en inzicht aan de loketcollega's. De gesprekken hierover legden de basis voor het project "Administratie in beeld"

Kontext zal, in samenwerking met het Loket, de bevindingen gebruiken voor een heroriëntatie op de dienstverlening aan frequente bezoekers van zowel het Loket, de ouderenadviseurs als de sociaal raadslieden. In 2011 zal onderzocht worden (en geëxperimenteerd worden) met ander vormen van dienstverlening, zo mogelijk in collectief verband, vanuit een integrale visie en met als doel het versterken van de eigen kracht van de client en/of zijn/haar netwerk.

Pakketmaatregelen AWBZ

Voor de pakketmaatregelen van de AWBZ waren de ouderenadviseurs in staat voor klanten die veel begeleiding behoeften bij het CIZ een aanvraag Ondersteunende begeleiding te krijgen voor de klant. Wanneer er geen duidelijke grondslag aan de hulpvraag kon worden gekoppeld, bestond tot 2009 de mogelijkheid de ondersteunende begeleiding te indiceren vanuit de grondslag psycho-sociaal. Dit was een oplossing voor al die klanten waarbij nog niet duidelijk was waarom zij zoveel ondersteuning nodig hadden. Het betrof vaak (een combinatie van) de volgende factoren:

- Zorgmijdend
- Beetje dement
- Psychiatrische problemen
- Gezondheidsproblemen /mobiliteitsbeperking
- Beperkt of geen netwerk
- Laag IQ / opleiding
- Verslaving
- Weinig sociale vaardigheden
- Financiële problemen

Het afgelopen jaar hebben de ouderenadviseurs, mede door het gemis van de ondersteunde begeleiding voor deze groep, meer, langduriger en intensievere casemanagement trajecten uitgevoerd.

In de tussenrapportage is melding gemaakt van een aantal illustratieve voorbeelden van deze trajecten, waarbij bovengenoemde factoren een duidelijke rol speelden.

Waar mogelijk worden vrijwilligersactiviteiten en eigen netwerk van de klant benut, maar het moge duidelijk zijn dat bovenstaande groep, ter voorkoming van verdergaande ontregeling en/of maatschappelijke overlast, vooral gebaat is bij professionele outreachende hulpverlening.