

# Nieuwsbrief e-Panel

'Dit kan toch niet de bedoeling zijn?!'

Over hoe regels en protocollen ons leven soms moeilijker maken in plaats van makkelijker, én wat we daar samen aan kunnen doen!

Denkt u ook wel eens "Dit kan toch niet de bedoeling zijn?" als allerlei regels, procedures en protocollen het geven, regelen of ontvangen van goede zorg en/of ondersteuning in de weg zitten? Of u op één of andere manier belemmeren om mee te doen in de samenleving?

Op vrijdag **20 oktober 2017** organiseert Zorgbelang Groningen een conferentie over dit soort knelpunten. Waarbij we natuurlijk ook samen nadenken over oplossingen. In de aanloop naar de conferentie hebben we een vragenlijst uitgezet om ervaringen te horen met deze knellende regelingen. Regelingen die het dagelijks leven - als zorggebruiker, naaste, mantelzorger of zorgverlener - eerder moeilijker maken dan gemakkelijker. De vragenlijst is aan de leden van het e-Panel van Zorgbelang Groningen gestuurd en ook breder verspreid. In deze nieuwsbrief vindt u een korte samenvatting van de uitkomsten.

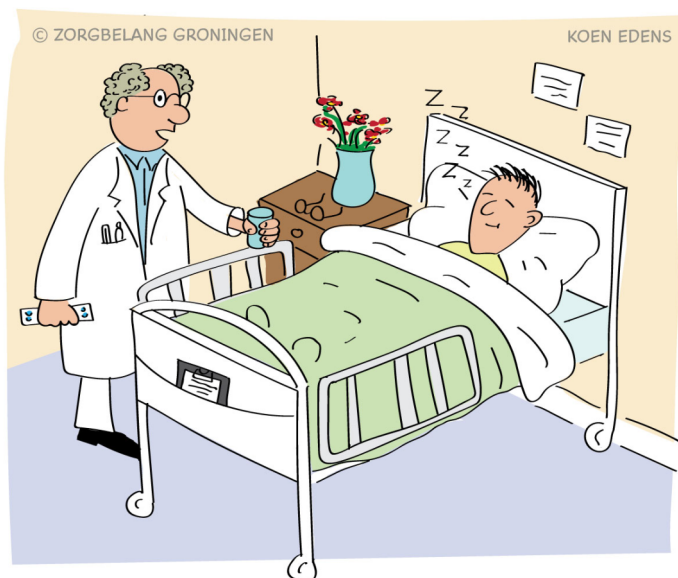
## Wie deden er mee?

75 mensen hebben de vragenlijst ingevuld. 40 hiervan hebben ervaring met knellende regelingen en deze ook beschreven: 14 patiënten, 8 mantelzorgers, 6 naasten en 12 vanuit een ander perspectief, b.v. zorgverlener in de thuiszorg of een instelling.

## Wat waren hun ervaringen?

De knelpunten die mensen ervaren, hebben vooral te maken met bureaucratie en zorg/ondersteuning of hulpmiddelen die niet aansluiten op wat mensen nodig hebben. Zo wordt de enorme papierwinkel genoemd waar zorgvragers, naasten en mantelzorgers mee te maken hebben om zorg te regelen of te verantwoorden.

"We moeten ieder jaar een herindicatie voor een PGB aanvragen, terwijl hij zijn hele leven lang al autistisch is en menselijkerwijs gesproken hier niet van geneest. Dit geeft elke keer stress."



**“WAKKER WORDEN, HET IS TIJD  
VOOR UW SLAAPMEDICATIE!”**

Ook zorgverleners lijden onder de 'regeldruk'.

"De enorme berg regelgeving, (administratieve) verplichtingen en bewijslast om de kwaliteit van mijn zorg aan te tonen. Onoverzichtelijke gedachten van boekwerken, stempels die geld kosten, ten koste van de zorg zelf!"

Regels en beleid kunnen de zorg ook belemmeren, vaak veroorzaakt door de 'schotten' tussen verschillende (wettelijke) regelingen.

"De zorgvrager heeft rond 18.00 uur huishoudelijke hulp die ondersteunt bij het warme eten. De zorgvrager wil daarna meteen naar bed, maar de huishoudelijke hulp mag niet helpen bij het aantrekken van de pyjama. Wanneer de hulp dit toch doet, kan er een boete volgen."



"Mijn schoonmoeder woont in een verzorgingshuis, maar krijgt extramurale zorg. Dit betekent dat - juist wanneer ze snel zorg nodig heeft (b.v. als ze is gevallen) - de verzorging soms van een andere locatie moet komen en het interne personeel niet mag helpen (want intramuraal)."

Ook bij hulpmiddelen blijken 'standaarden' niet goed aan te sluiten op de praktijk.

"Ik heb een douchezitje aangevraagd via de Wmo. Het stoeltje dat werd geplaatst, bleek veel te groot voor de beschikbare ruimte. Mijn verzoek om hier wat aan te doen, werd telefonisch afgewezen, zonder dat er iemand is komen kijken."

Soms veroorzaken knelpunten groot leed.

"De zorgvrager is dement en zijn vrouw van 86 kan de zorg niet meer aan. De man moet worden opgenomen maar voor haar is geen plaats. Hierdoor kunnen ze niet samen blijven."

En soms leidt een goed bedoelde gewoonte tot meer 'klein leed'.

"Mijn zontje van anderhalf kreeg een kijkoperatie. Op de uitslaapkamer kreeg hij een cadeautje, een badeendje. Toen we de uitslaapkamer verlieten, kregen we te horen dat ons zontje twee weken niet in bad mag. Geen groot knelpunt, maar wel bijzonder."



### Opgelost of niet?

Bij 10 mensen is het genoemde knelpunt ondertussen opgelost. Dit heeft vaak veel tijd gekost of men heeft het uiteindelijk zelf geregeld. Zoals door deze zorgverlener:

"Ik mag geen gordijnen openen als de cliënt dat zelf kan doen. Ik heb duidelijk gemaakt dat ik bij binnenkomst de gordijnen voor mijzelf opendoe om meer licht te krijgen, dan hoef ik geen lamp aan te doen."

In 25 gevallen blijft de oplossing uit, bijvoorbeeld omdat de regels niet toereikend zijn voor een bepaalde situatie of niet voldoende naar de persoon zelf wordt gekeken.

### Afschaffen of houden?

Op de vraag welke regels moeten worden afgeschaft, werden tal van zaken genoemd. Ook hier vaak terug te leiden op bureaucratie.

"De bureaucratische rompslomp, het bijhouden van een schaduw dossier, het continu moeten controleren of afspraken wel nagekomen worden, het steeds moeten strijden voor de juiste behandeling, het steeds weer moeten uitleggen van de situatie, het steeds weer moeten middelen tussen specialisten onderling."

"Geen schot tussen zorg en huishoudelijke hulp wanneer dit niet praktisch is. Geef gewoon zoveel uur per week en laat de cliënt met de zorgorganisatie afspreken wat er gedaan moet worden."

Een ander belangrijk punt is de indicatie en het regelen van zorg door gemeenten.

"De grootste fout ooit! De gemeente heeft andere belangen."

"Maak de regeling weer landelijk, laat artsen over de indicatie gaan. Dit voorkomt verschillen tussen gemeenten in de uitvoering van de Wmo."

Regels die moeten blijven zijn het PGB, keuzevrijheid en het recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Eigen regie staat duidelijk voorop. En vertrouwen, in alle 'partijen':

"Geef meer vertrouwen aan het personeel dat zorg verricht, kijk naar wat mensen echt nodig hebben en help."

### Aanmelding conferentie 'Dit kan toch niet de bedoeling zijn?!'

Tijdens de conferentie op vrijdag 20 oktober 2017 komen nog meer ervaringen uit de enquête aan bod. Waar botsen instituties, protocollen en beleid met de dagelijkse praktijk? En hoe verbinden we deze weer met elkaar? We gaan er graag met alle betrokkenen over in gesprek! Meer informatie over de conferentie vindt u op [www.zorgbelang-groningen.nl/conferentie](http://www.zorgbelang-groningen.nl/conferentie). Direct aanmelden kan via [conferentie@zorgbelang-groningen.nl](mailto:conferentie@zorgbelang-groningen.nl). Doe het snel want vol=vol.

De conferentie wordt mede mogelijk gemaakt door het UMCG, OZG, Martini Ziekenhuis, Ambulancezorg Groningen, Certe en de provincie Groningen.

### Tot slot

Wilt u ook meepraten over zorg en welzijn? Meld u dan aan voor het e-Panel via de website van Zorgbelang Groningen: [www.zorgbelang-groningen.nl/e\\_panel\\_zorgbelang](http://www.zorgbelang-groningen.nl/e_panel_zorgbelang). U ontvangt dan een aantal keer per jaar een digitale vragenlijst over een onderwerp op het gebied van zorg en welzijn. U kunt per vragenlijst zelf kiezen of u wilt meewerken.

### Colofon

Dit is een uitgave van Zorgbelang Groningen, aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.  
Groningen, oktober 2017.