

De Buurtvrouw

Vraagverheldering in Leeuwarden West

“De Buurtvrouw ondersteunt mensen met vragen in het zoeken naar oplossingen. Oplossingen waardoor het mogelijk wordt dat zij zo zelfstandig en tevreden mogelijk hun leven kunnen leiden.”



Handen Ineen
"samen werken aan goede zorg"

April 2013

Ingrid Hoekstra, Loltsje Schreuder, Hendrikje Waterlander, Henriette Wiersma, Klaas de Jong.

Inleiding

Eind 2012 boog een werkgroep ingesteld door de stuurgroep van Handen Ineen zich over de vraag *“hoe en door wie de cliënt (conform de projectvisie) ondersteund wordt bij het verhelderen van zijn vraag en hoe de toeleiding naar zorg, welzijn of voorzieningen georganiseerd is”*.

In december bracht de werkgroep advies uit aan de stuurgroep. De werkgroep introduceerde de Leeuwarder Buurtvrouw en gaf het advies om deze onafhankelijk van de diverse zorgorganisaties te organiseren conform het model van Mienskipsssoarch. De stuurgroep zag dit echter als een –vertragende- schakel in de keten van zorgverlening en besloot dat Buurtvrouw een *taak* werd binnen een bestaande functie; net zoals de taak van bedrijfshulpverlener een taak is van (bijvoorbeeld) een verzorgende.

De Buurtvrouw is daarmee alleen Buurtvrouw als er om haar gevraagd wordt. Een praktisch kader (een belangrijke waarde) dat verder uitgewerkt diende te worden.

Nu, begin april, is op basis van de conceptrapportage van de werkgroep Vraagverheldering, toeleiding en indicering en op basis van het besluit van de stuurgroep deze nota tot stand gekomen.

Een nota die allereerst de kernwaarden van de Buurtvrouw beschrijft, om deze vervolgens te vertalen naar een structuur en werkwijze. In augustus zullen de resultaten van de Buurtvrouw geëvalueerd worden, op basis waarvan deze nota een update zal krijgen.

Bijgaand verhaal is de weerslag van een gezamenlijk proces om de Buurtvrouw goed in de wijk en in het project neer te zetten. Een proces van vier Buurtvrouwen, van zorgmedewerkers (netwerkbijeenkomsten) en van de projectcoördinator. Een proces gevoed door de ervaringen van elke dag maar ook zeker gevoed door de positief kritische inbreng van Mienskipsssoarch; waarvoor dank!



Hoofdstuk 1: Kernwaarden

“De Buurtvrouw ondersteunt mensen met vragen in het zoeken naar oplossingen. Oplossingen waardoor het mogelijk wordt dat zij zo zelfstandig en tevreden mogelijk hun leven kunnen leiden.”

De Buurtvrouw focust op welzijn, zelfbeschikking, verbondenheid en zelfredzaamheid.

1.1 Waarom een Buurtvrouw?

Het project Handen Ineen gaat er vanuit dat door goed te luisteren naar de klant en door zijn eigen kracht en de kracht van zijn netwerk centraal te stellen de vraag naar professionele zorg gaat dalen.

Daarmee verlaat het project de gangbare denk- en handelwijze dat zorgorganisaties voor elk probleem een oplossing aan willen en moeten dragen. De hulp die door zorgorganisaties geboden wordt, dient een ondersteunende bijdrage te zijn aan de oplossing die door de klant, samen met zijn aanwezige netwerk, bedacht en gerealiseerd is.

In gedrag en in denken is dit een radicale ommekeer. (Medewerkers van) Zorgorganisaties zullen het leed en de vragen van ouderen niet direct meer moeten vertalen naar een concreet aanbod. Burgers moeten de vanzelfsprekendheid los laten dat “de Thuiszorg” alleen verantwoordelijk is voor de (uitvoering van de) zorg van hun zelf of hun naasten.

Deze ommekeer vergt een warme begeleiding: De Buurtvrouw.

1.2 Kernwaarden van de Buurtvrouw

De Buurtvrouw hanteert hierbij de volgende waarden:

- Ieder mens doet ertoe.
- Zelfbeschikking is een belangrijk goed.
- De mens staat centraal, een protocol of systeem is een hulpmiddel.
- Onderken de beperkingen en focus op kansen.
- Er is alleen een vraag als de klant een vraag heeft; de norm van de klant is leidend, niet die van de professional.



Hoofdstuk 2: Structuur & werkwijze

2.1 Netwerkorganisatie

De Buurtvrouw is geen extra schakel in de hulpverlening. Geen extra obstakel of belemmering die genomen moet worden voordat ondersteuning ingezet wordt. Uitgangspunt is dat de Buurtvrouw alleen dan ingezet wordt als de klant er om vraagt¹.

De Buurtvrouw is een taak binnen een bestaande functie. Net als de taak bedrijfshulpverlener gekoppeld is aan een functie.

De Buurtvrouw is ook geen organisatie, rechtsvorm of afdeling. De vier Buurtvrouwen (vanuit het sociale wijkteam; van Palet, Thuiszorg Het Friese Land en Noorderbreedte) vormen een stevig netwerk gebaseerd op inhoud. Zij hebben vanuit hun organisatie uren gekregen om flexibel in te zetten voor de uitoefening van de taak binnen het project Handen Ineen.

Als vragen complex zijn, als de Buurtvrouw er zelf niet uitkomt, zal ze vanuit haar (gezamenlijke) netwerk een professional benaderen voor hulp, consultatie of inzet.

Mandaat

De Buurtvrouwen zijn door MO zaak gemandateerd om de huishoudelijke indicaties te verrichten, hiertoe is een digitaal formulier ontwikkeld. ERAI AWBZ indicaties worden aangevraagd door de houder van de "UZI pas" binnen elke organisatie. De Buurtvrouw vult de gegevens in voor de aanvraag. De aanvraag op zich is verder een administratief proces. In de tweede helft van 2013 wordt beoordeeld of het mandaat (en onder welke voorwaarden) verder uitgebreid kan worden.

Aansturing

De Buurtvrouw is in dienst van stichting Welzijn Centraal, Palet, Thuiszorg Het Friese Land of Noorderbreedte. Inhoudelijk worden ze voor het buurtvrouwedeel aangestuurd door de project coördinator.

Administratie

Alle informatie tussen de Buurtvrouwen wordt versleuteld digitaal gedeeld (notities, gespreksverslagen, agenda e.d.) door middel van 4 iPads. Dagelijks wordt een back-up gemaakt.

¹ De uitzondering op de regel is dat de Buurtvrouw wordt ingezet bij HHV indicaties van meer dan drie uur



2.2 Formatie

De totale formatie van 1,75 FTE is bepaald aan de hand van het rapport Integrale cliëntondersteuning van Frieslab (2009). Volgens dit rapport is voor een Omtinker 1,25 FTE per 10.000 inwoners nodig.

Voor een Meitinker is dat 1,50 FTE per 10.000. Het pilotgebied heeft bijna 15.000 inwoners. Bij de vaststelling is rekening gehouden met de volgende kenmerken van het pilotgebied:

- De sociale cohesie is groot in zowel Westeinde als Tramkwartier.
- De sociale cohesie in de Valeriuswijk is wat kleiner, maar daar wonen relatief gezien minder ouderen.
- De taken die de Buurtvrouw vervult zijn ruimer dan die van de Meitinker (teams).
- Niet alle vragen bereiken de Buurtvrouw omdat ze door de teams zelf worden afgehandeld.

2.3 Taken van de Buurtvrouw

De meest belangrijke taken van de Buurtvrouw zijn:

- De Buurtvrouw ondersteunt de klant in het zoeken naar een oplossing voor zijn vraag vanuit de normen, waarden en mogelijkheden die de klant zelf – inclusief zijn netwerk - heeft.
- De Buurtvrouw stemt indien gewenst namens de klant de (in)formele ondersteuning af op zijn vraag en regelt eventueel indicaties.
- De Buurtvrouw stimuleert vanuit een coachende houding zorgverleners en zorgteams vanuit haar kernwaarden de klant te ondersteunen.
- De Buurtvrouw onderkent lacunes in het bestaande aanbod (formeel dan wel informeel) en stimuleert partijen, zoals zorgorganisatie, wijkpanels, vrijwilligersverbanden e.d. om hier aanvullend in te voorzien.

2.4 Werkwijze

Herkenbaarheid voor de burger

Gezicht in de buurt

De Buurtvrouw komt in beeld op het moment dat de klant een vraag heeft. De Buurtvrouw is herkenbaar in de buurt en investeert sterk in die herkenbaarheid. Zij onderhoudt contact met verenigingen, buurtoverleg, wijkpanels, kerken, vrijwilligersorganisaties e.d.



De Buurtvrouw laat steeds haar meerwaarde als Buurtvrouw, haar onderscheidend vermogen en haar onafhankelijke opstelling zien.

Beschikbaarheid en bereikbaarheid

De vier Buurtvrouwen zijn in koppels verdeeld over de wijken van Leeuwarden West. Dit omwille van continuïteit en een praktische werkverdeling. Elke Buurtvrouw heeft haar eigen 06 nummer en zij laat dit nummer bij haar klanten en haar netwerk achter (magneetkaartje / visitekaartje).

Op werkdagen is er altijd minimaal één Buurtvrouw in de wijk aanwezig.

Als een vraag indirect (klantadviescentrum, wijkverpleegkundige, buurtbewoner, of antwoordapparaat) bij de Buurtvrouw binnenkomt, dan wordt de klant nog dezelfde dag teruggebeld. Een bezoek volgt - tenzij de klant anders verkiest – binnen twee werkdagen.

Contact met de burger

Het gesprek met de burger

In het gesprek met de klant staat zijn norm centraal en niet de norm van de professional. De focus richt zich op het leven van de klant en wat de klant van daaruit wenst, wil en nodig heeft.

De Buurtvrouw laat de klant beoordelen wanneer “goed” ook daadwerkelijk “goed” is.

De oplossingen

Samen met de klant wordt naar simpele oplossingen gezocht. Zonder de vraag te problematiseren en zonder dat vragen direct gekoppeld worden aan gangbare oplossingen of aan de gangbare grenzen van AWBZ, Zvw en Wmo.

De mens centraal; het protocol slechts een hulpmiddel.

De afspraken

De Buurtvrouw is helder over de afspraken die ze maakt en komt deze ook na. Ze regelt zoveel mogelijk binnen haar mandaat. Hoe breder dit mandaat is, hoe sneller zij kan handelen.



Coaching van het team

De Buurtvrouw is aanwezig bij cliëntbesprekingen van de zorgteams en het sociale team. Zij beoordeelt alle inbreng aan de hand van de kernwaarden en spreekt – als ambassadeur van de klant – het team hier op aan en ontwikkelt samen met het team alternatieven in oplossing of in hun gedrag.

Aanvullende diensten en sociale cohesie wijk

Al werkende weg komt de Buurtvrouw lacunes in het bestaande aanbod (formeel dan wel informeel) tegen. Bijvoorbeeld op het gebied van vervoer, vrijwillige boodschappendienst, voldoende mantelzorg of vrijwilligerswerk e.d.

De Buurtvrouw stimuleert wijkorganen, vrijwilligersverbanden, zorg- en welzijnsorganisaties, om daarin aanvullend te voorzien. Ook onderhoudt zij nauwe contacten met het wijkleerbedrijf waar bijvoorbeeld additionele diensten op het gebied van de informele zorg worden ontwikkeld.

