

‘En verder heb je...?’

Iedereen met zorg aan huis krijgt dit jaar een keukentafelgesprek. Hamvraag: hoeveel zorg heeft iemand nodig? En waar kunnen naasten bijspringen? ‘Mijn broer? Die woont in Vlaardingen en die is zelf ziek.’

tekst MALIKA SEVIL foto DINGENA MOL

Voordat Mary-Ann Brunt (58), wijkverpleegkundige bij Cordaan, aan haar keukentafelgesprek begint, vraagt ze of de televisie wat zachter kan. Animal Planet domineert nogal. “En ik wil graag goed naar je luisteren,” zegt ze tegen Silvia de Jongh (51). Geen probleem, De Jongh heeft alles rond haar roodlederen bank verzameld wat ze nodig heeft: telefoon, shag, asbak, rollator en dus ook de afstandsbediening. Animal Planet gaat naar een aanvaardbaar volume.

Het is half elf in de ochtend. Locatie: een flat in De Banne in Amsterdam-Noord, thuis bij een vrouw met een progressieve erfelijke spierziekte. 51

De Jongh: “Niemand.”

Kater Beer rollebolt met een roze plumeau over de vloer.

“Hoe ziet je dag eruit?” vraagt de wijkverpleegkundige. “Ik sta op, dan word ik gewassen. Daarna kijk ik hoe mijn benen zijn. Soms staan ze slecht.” Brunt: “En dan?” De Jongh: “Dan wacht ik gewoon tot ze weer goed zijn.”

Brunt, een kordate en vriendelijke wijkverpleegkundige met een bak ervaring, krabbelt wat op haar paperassen. Over dat stapeltje papier op haar schoot is veel te doen – zeker nu ook Diederik Samsom tijdens zijn stage met de wijkverpleegkundige heeft gezien hoe deze beroepsgroep omkomt in administratief werk.

In een notendop: Brunt kwam naar



Het is half elf in de ochtend. Locatie: een flat in De Banne in Amsterdam-Noord, thuis bij een vrouw met een progressieve erfelijke spierziekte, 51 jaar pas, en nogal hulpbehoevend – al ziet ze dat zelf anders. Alles wat ze zelf kan, doet ze zelf. “Gisteren heb ik mijn teennagels geknipt, daarna voelde ik me gesloopt. Maar het lukte me wel.”

Elke ochtend komt er een verzorgende om De Jongh te wassen en te helpen met aankleden en twee keer in de week krijgt ze huishoudelijke hulp – vier uur en drie kwartier in totaal. Maar dat is de situatie nu. Hoe het er in 2016 uit gaat zien, moet duidelijk worden aan de hand van onder andere dit gesprek.

Iedere hulpbehoevende Amsterdammer wordt dit jaar vanwege de hervormingen in de zorg, waarbij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is aangescherpt en de zorgverzekeraars onder meer verpleging en verzorging aan huis vergoeden, opnieuw onder de loep genomen, zodat in januari 2016 iedereen met een nieuwe indicatie begint.

Dat gaat in twee stromen: circa 18.000 Amsterdammers krijgen een nieuw aanbod voor de hulp bij het huishouden. Maar voor zorg die door de zorgverzekeraar wordt vergoed, zoals verzorging en verpleging aan huis, krijgt de cliënt een ander gesprek.

Voor beide trajecten geldt dezelfde hamvraag, namelijk: wat kunnen partners, familieleden, vrienden en burens doen? En vervolgens: hoeveel professionele zorg is dan nog noodzakelijk? Gemeenten hebben van de overheid de opdracht gekregen om daar gedegen onderzoek naar te doen. En dat gebeurt in een keukentafelgesprek, vandaag bij De Jongh gevoerd aan een robuuste eikenhouten salontafel.

De wijkverpleegkundige: “Heb je mantelzorg? Je broer misschien?”

De Jongh: “Die woont in Vlaardingen en is zelf ziek.”

De wijkverpleegkundige: “En verder heb je...?”

met de wijkverpleegkundige heeft gezien hoe deze beroepsgroep omkomt in administratief werk.

In een notendop: Brunt kwam naar het keukentafelgesprek en nam mee: een anamnese van elf pagina's (aan weerszijden bedrukt). Dat is een medisch verslag van de conditie van de cliënt in kwestie. Dan ligt er een zorgrisico-inventarisatie, die onder andere aan het licht moet brengen of iemand een neiging heeft tot depressie, incontinentie of ondervoeding. En dan is er nog de veelbesproken zelf-

Met deze waslijst zou ze rustig vijf uur zoet zijn

redzaamheidsmatrix van de gemeente met vragen over de financiën en eventuele contacten met justitie.

Kortom: een waslijst waar Brunt makkelijk vijf uur mee kwijt zou zijn als ze alles zou laten aankomen op het afvinken van lijstjes. Maar Brunt laat zich liever leiden door ervaring en mensenkennis dan door een matrix. Veel efficiënter.

Laar er overigens geen misverstand over bestaan: ‘keukentafelgesprek’ suggereert dat de zaak in één bijeenkomst beklonken is. Maar dat is niet zo: vaak komt de wijkverpleegkundige meer keren. “Ik vind dat zo'n gesprek niet langer dan anderhalf uur moet duren. Ik probeer het natuurlijk goedmoedelijk te houden, maar een keukentafelgesprek is geen gezellig praatje. Ik moet doorvragen op de minder leuke dingen. Dat moet je doseren.”

“Zeg, de medicatie: hoe gaat het daarmee?” De Jongh: “Alleen puf-

fies.” Brunt: “Gaat dat goed in combinatie met roken?” De Jongh: “Ze zeggen dat ik COPD heb, maar dat geloof ik niet.” Brunt houdt het luchtig, maar vraagt een paar minuten later wel: “Ik zie dat je spieren niet goed werken, maar is dat het, of ben je ondervoed?”

De Jongh. “Mager? Ik ben altijd zo geweest.”

De bel gaat. Combiwell staat voor de deur om de Canta op te halen. Die is twee keer gestolen in één maand. Na de laatste diefstal, afgelopen week, kwam hij weliswaar snel terug, maar nu start hij niet meer. Die Canta, zo zegt De Jongh, is haar vrijheid, haar benen. Zonder Canta kan ze niet naar de stad, niet naar Zandvoort, en het belangrijkste: zonder Canta kan ze geen boodschappen doen.

Het gesprek gaat over Zandvoort – “Nee, natuurlijk ga ik niet naar het casino, daar heb ik geen geld voor” – over de financiën – “Ik red het net van de bijstand” – over het overlijden van haar man – “Ach ja, wat zal ik

zeggen: hij was ziek, dus ik wist het” – over kater Beer – “We slapen kontje tegen kontje” – over haar stemming – ‘opgewekt’ en tot slot de vraag: als je een wens kon uitspreken, hoe zou die dan luiden? “Ik wil gewoon gezond zijn.”

Tot zover dit keukentafelgesprek. De wijkverpleegkundige belooft de maatschappelijke ondersteuning in te schakelen voor De Jongh. En de pedicure kan misschien wel uit een potje worden betaald, daar gaat ze achteraan.

En daar gaat Brunt: op de fiets naar het wijkkantoor van Cordaan Thuiszorg, op naar de computer voor minimaal tweeënhalf uur administratief werk voordat mevrouw De Jongh in het systeem zit. “Dat is niet overdreven. Je bent als wijkverpleegkundige eindverantwoordelijk. Dat betekent dat je naast deze gesprekken ook mensen opleidt, brandjes blust, mensen aanstuurt en klanten bezoekt. Dan is deze papierwinkel een enorme belasting.”



Silvia de Jongh (links) en Mary-Ann Brunt, wijkverpleegkundige bij Cordaan. ‘Een keuke-

'Niemand'



Wat allemaal moet

- In 2015 moet Cordaan voor 7500 mensen vaststellen hoeveel hulp bij het huishouden (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) zij vanaf 2016 krijgen.
- Voor 1 mei moet Cordaan 3700 keukentafelgesprekken (zorgverzekeringswet) hebben gedaan. Wijkverpleegkundigen bepalen daarbij hoeveel verzorging en verpleging cliënten aan huis krijgen. Inclusief administratie kost dit minimaal vier uur per gesprek. Daarvan zijn er nu 1400 achter de rug.
- Cordaan heeft moeite de deadline van 1 mei te halen en is met Achmea in gesprek om deze streefdatum op te schorten. Een woordvoerder: "De druk van het behalen van de deadline mag niet ten koste



tafelgesprek is geen leuk praatje, ik moet doorvragen op minder leuke dingen.'

Niet iedereen is mondig genoeg

Een keukentafelgesprek is minder vrijblijvend dan het klinkt. Het is doorslaggevend bij het vaststellen op hoeveel zorg iemand vanaf januari 2016 recht heeft. Onder de druk van de bezuinigingen – het moet toch allemaal minder – krijgt zo'n gesprek een behoorlijke lading.

En dus zijn er in het land cursussen hoe je zo'n gesprek voert en staan er tips op internet. "Het kunnen ingewikkelde gesprekken zijn voor iemand die bijvoorbeeld psychisch ziek is. Of voor een oudere die aan het dementeren is, of gewoon iemand die het moeilijk vindt om voor zichzelf op te komen," zegt Fatima Ouariachi van Cliëntenbelang Amsterdam. Niet alle mensen zijn mondig genoeg om aan te geven welke hulp ze nodig hebben. "Sommigen zijn vanwege hun beperking niet in staat dat goed uit te drukken. Dat is niet zo erg als je een adequate wijkverpleegkundige tegenover je hebt zitten, die dat doorziet, maar die garantie heb je niet. Bovendien worden de wijkverpleegkundigen op pad gestuurd met de opdracht terughoudend te

zijn in het indiceren van professionele hulp." Daarom vindt Cliëntenbelang dat kwetsbare mensen hulp moeten krijgen bij het voorbereiden en het voeren van zo'n gesprek.

En dat kan. MEE Amstel en Zaan heeft cliëntondersteuners die bij zo'n gesprek aanschuiven

'Garantie dat iemand doorziet wat je nodig hebt, krijg je niet'

om het belang van de cliënt in de gaten te houden. "Dat is natuurlijk mooi. Maar onze zorg is: wanneer wordt iemand op de mogelijkheid van het inschakelen van een cliëntondersteuner gewezen? Wij horen dat het tijdens een eerste gesprek wordt geopperd. Dat is te laat. We hebben liever dat het daarvóór gebeurt, zodat mensen

zich met de cliëntondersteuner kunnen voorbereiden op het gesprek. Bijvoorbeeld: wat wil je zeggen? Hoe vaak komt het niet voor dat mensen achteraf denken: o, ik had eigenlijk nog moeten zeggen dat ik laatst een paar keer ben gevallen. Cliëntenbelang heeft zelf ook hulpverleners die kunnen assisteren bij een keukentafelgesprek.

Dat is niet de enige zorg, zegt Ouariachi. Cliëntenbelang is ook kritisch op de zelfredzaamheidsmatrix die bij het gesprek als instrument wordt gebruikt om de patiënt op zelfredzaamheid te toetsen. Daar staan ook vragen op als: 'Heeft u financiële problemen?' En: 'Bent u afgelopen maand in aanraking gekomen met justitie?' "Als de cliënt een handtekening zet, geeft hij ook toestemming deze informatie te delen met iedereen die met zijn zorgvraag te maken krijgt. Medici hebben weliswaar beroepsgeheim, maar deze informatie gaat ook naar mensen zonder. Wij zijn er niet gerust op dat dit allemaal volgens de regels van de privacybescherming gebeurt."

Daarvan zijn er nu 1400 achter de rug.

- Cordaan heeft moeite de deadline van 1 mei te halen en is met Achmea in gesprek om deze streefdatum op te schorten. Een woordvoerder: "De druk van het behalen van de deadline mag niet ten koste gaan van de zorg voor onze cliënten."
- 27 medewerkers zijn opgeleid om gesprekken voor recht op hulp bij het huishouden te houden. Inclusief administratie kost dit per cliënt één tot anderhalf uur.
- Cordaan heeft, zoals veel andere zorgorganisaties, nog altijd een tekort aan wijkverpleegkundigen.
- Elke week komen er circa vijftig nieuwe cliënten met behoefte aan verpleging of verzorging bij. Voor hulp bij het huishouden zijn dat er circa dertig.