

## Geleerde lessen NUZO ouderen en partners in coronatie

**NUZO**  
Netwerk Utrecht Zorg Ouderen

*“Maatschappelijke bewustwording dat zaken anders kunnen en dit vanuit NUZO stimuleren en uitvoeren.” Quote partner*

### Opdracht

- Lessen trekken uit de coronatijd en deze delen met de partners, aanbevelingen concreet maken voor een tweede coronagolf.
- Wat betekenen deze ervaringen uit coronatijd überhaupt voor het omgaan met ouderen?
- Hoe zorgen we voor maatwerk?
- De geleerde lessen ook gebruiken voor herdefiniëring thema's, programmalijnen van het NUZO op de langere termijn, input Heidag.

Concrete handvatten NUZO samenwerking in 2020 en daarna

1. Maatwerk.
2. Uitgaan van de kracht van ouderen en hun netwerk.
3. Aandacht voor uitgestelde zorg en eenzaamheid ouderen.
4. e-Health.
5. Informatievoorziening en coördinatie.
6. Inkoop en verdeling schaarse middelen.
7. Woon – en leefomgeving nog belangrijker voor ouderen dan voor corona.

### 1. Maatwerk

Er is naar aanleiding van de huidige coronacrisis veel behoefte aan maatwerk en autonomie bij ouderen en professionals.

#### Geleerde lessen

1. *Aanbevelingen Corona protocollen moeten op de werkplek toegepast en toegesneden worden aldus de NUZO partners. Dit vergt maatwerk en kan soms leiden tot beargumenteerd afwijken van algemene richtlijnen. Dit vergt heldere communicatie en werkafspraken, ondersteuning door leidinggevenden.*
2. *Extramuraal meer aandacht voor mobiliteit en meer ondersteuning bij het onderhouden van het sociale netwerk voor kwetsbare groepen. Hier ligt een belangrijke rol in coronatijd voor welzijnspartners, aldus de NUZO ouderen*
3. *In aangepaste vorm openhouden van dagbehandeling en dagopvang, regie functie gemeente is hierin een noodzakelijke voorwaarde en zorgvuldige verwijzing door huisartsen en welzijnspartners, aldus de ouderen en partners in NUZO. Zoeken naar andere oplossingen en alternatieven. Bijvoorbeeld andere ruimten vrijmaken voor dagbesteding dan die tot nu toe gebruikt worden i.v.m. 1.5 meter regel. Ruimte zoeken binnen regels naar wat wel kan.*
4. *Op maat aandacht voor ouderen die in verpleeg- en verzorgingshuizen wonen aldus de NUZO ouderen. Er is een spanningsveld tussen de prioriteiten kwaliteit van leven en veiligheid.*

#### Aanbevelingen

NUZO partners en ouderen zorgen voor:

- *Maatwerk waar het kan.*
- *Uiten waardering naar elkaar.*
- *Vermijden concurrentie op oplossingen.*
- *Delen informatie, mensen en middelen in acute - en in planbare zorg in het belang van de juiste zorg op de juiste plaats voor kwetsbare ouderen.*

## Geleerde lessen NUZO ouderen en partners in coronatie

**NUZO**  
Netwerk Utrecht Zorg Ouderen

### 2. Kracht van ouderen en hun netwerk

We zien een verschuiving landelijk en in NUZO dat ouderen vooral weer op hun kwetsbaarheid zijn aangesproken. Dat willen we een tweede keer voorkomen door ondanks alles uit te gaan van de kracht van ouderen, ook als ouderen lichamelijk of door andere omstandigheden kwetsbaar zijn.

#### Geleerde lessen

1. *Zorg is breder dan alleen medische zorg, aandacht, sociaal contact en betrokkenheid gaan hand in hand bij in goede zorg- en dienstverlening\*.*
2. *Voor het welbevinden is van belang dat mensen anderen kunnen blijven zien en spreken, dat zij zorg kunnen dragen voor elkaar en zich betrokken voelen bij hun naasten en het gevoel behouden dat zij ook in bredere zin bij de maatschappij horen.*
3. *Het is belangrijk dat georganiseerd sociaal contact (zoals in dagbesteding, buurtcentra, en met vrijwilligers) niet helemaal wegvalt, maar dat er manieren worden gezocht om dit in aangepaste vorm door te laten gaan. Dit is van belang voor de sociale contacten die kwetsbare ouderen hebben, en daarmee ook voor hun dagstructuur, fysiek en mentaal functioneren, en om eenzaamheid tegen te gaan.\*\**
4. *Regie functie gemeente, juist in periode van pandemie en pandemie proof maken oog hebben voor kracht en kwetsbaarheid van haar burgers en daarnaar handelen.*

#### Aanbevelingen

- *Ouderen benaderen vanuit hun kracht en veerkracht ook in crisissituaties(principe van positieve gezondheid).*
- *Houdt oog voor welzijn en kwaliteit van leven van ouderen door een combinatie van medische en sociale zorg.*
- *Betrek ouderen en ga met elkaar het gesprek aan over wat mogelijk is. De oproep van de NUZO Ouderendelegatie Wat kan en mag ik vragen?!\*\*\*\*\* is zeer actueel. Partners en ouderen verspreiden en bespreken deze oproep in hun organisaties zodat deze gebruikt wordt als tool in het dagelijks werk met de ouderen.*
- *Stem van de ouderen nog beter ophalen, bijv. participatie ouderen met lagere inkomens.*
- *Betrek mantelzorgers en weeg hun belang goed mee.\*. Ze moeten een volwaardige stem hebben.*
- *Zorg voor passende afstemming tussen formele en informele zorg, door samen te werken, goede persoonlijke contacten, zorgvuldige en begrijpelijke informatie uitwisseling.*

### 3. Gevolgen uitgestelde zorg; fysiek en psychosociaal

#### Geleerde lessen

1. *Ouderen durven nog lang niet altijd en juist nu weer bij regionale opleving naar de huisarts of het ziekenhuis inzake behandelingen bij kanker, hart en vaat ziekten.*
2. *Er is ook sprake van uitgestelde sociale zorg/welzijn en toegenomen eenzaamheid onder ouderen. Terwijl sommige ouderen met een pg indicatie die in verpleeghuizen wonen minder geprikkeld leken door minder bezoek heeft de sociale isolatie soms ook tot problemen geleid bijvoorbeeld bij ouderen thuis: van géén netwerk hebben en dus niet kunnen terugvallen op burens, familie. Van boodschappen en maaltijden en wijkzorg verstoken zijn tot en met misbruik zo geven de partners in NUZO aan.*
3. *Ouderen van migranten afkomst lijken harder getroffen te zijn door de coronacrisis. De oversterfte is een stuk hoger bij migranten en mensen met een lagere sociaaleconomische status.*

## Geleerde lessen NUZO ouderen en partners in coronatiejd

**NUZO**  
Netwerk Utrecht Zorg Ouderen

### Aanbevelingen

- *Houdt contact met de ouderen tijdens de lockdown, ga de wijk in, bel met ouderen en geef hen de gelegenheid contact te houden met jouw organisatie en professionals. Dus zorg voor bereikbaarheid en telefoonnummers. Bellen blijkt in coronatijd nog altijd een goedwerkend communicatiemiddel.*
- *Inventariseer welke behoeften er zijn. Denk om, denk out of the box en zorg voor creatieve oplossingen die onder de omstandigheden wel mogelijk zijn.*
- *Betrek de oudere nu bij het opstarten van de zorg/welzijn; herijk met elkaar: wat is nodig en hoe en wie kan dit het beste leveren.*
- *Laat de zorg naar de ouderen toe komen waar nodig en veilig i.p.v. de oudere naar de zorg te laten komen, denk hierbij aan bezoek huisarts, ziekenhuis of maatschappelijk werker, zingeveer. Kan zowel fysiek als digitaal.*
- *Handelingen die ouderen zelf kunnen doen zelf laten doen.*
- *Verken de mogelijkheden van de oudere, is deze in staat een nieuwe handeling te leren en vol te houden fysiek en geestelijk, steun van mantelzorger, hulpmiddelen zoals aantrekken steunkousen, oogdruppelbril, instructiefilmpjes ontsluiten etc. Dit is niet nieuw, is al eerder in gang gezet door het toepassen van het principes van de juiste zorg op de juiste plek: dichtbij ouderen, met inzet van slimme zorg en e-health en waarbij onnodige duurdere zorg wordt voorkomen.*
- *Mantelzorg en informele zorg betrekken in het zorgsysteem, dit vergt afstemming en coördinatie in het belang van de oudere.*

#### 4. E-Health

##### Geleerde lessen

1. *Een flink aantal ouderen zijn versneld zelfredzaam geworden in het op afstand bellen en contact houden met vrienden en familie. En zijn daarmee digitaal handiger geworden en konden zo contact houden.*
2. *Ook zien we een toename bij ouderen van het beeldbellen tijdens coronacrisis voor o.a. consulten bij huisarts en specialist, waar mogelijk.*
3. *Toch kan niet iedereen overweg met digitale communicatiemiddelen, en kunnen ze fysiek en persoonlijk contact niet vervangen.*

##### Aanbevelingen

- *"Houdt twee sporen beleid aan"; Quote 5.1.2e*
- *Aanjagen en stimuleren van digitale vaardigheden waar het moet en kan en houdt tegelijkertijd de warme sociale contacten overeind zoals bellen zonder beeld, brief, folder met informatie, of een kaartje/attentie sturen.*
- *Stimuleer en zorg voor het overbrengen van kennis. En schakel onderwijspartners hierbij in. Ouderen en professionals staan nu meer open voor digitaal contact. Dit vergt een andere deskundigheid namelijk ondersteuning vanuit onderwijsvaardigheden zoals kennis overbrengen, didactiek.*

## Geleerde lessen NUZO ouderen en partners in coronatie



### 5. Informatie voorziening en coördinatie

#### Geleerde lessen

1. *Crisisstructuren/protocollen die partnerorganisaties al op de plank hadden liggen op elkaar aansluiten waar nodig, stroomlijning en overzicht in aantal protocollen.*
2. *Dit vergt brede blik: i.c. met betrekking tot kwetsbare ouderen, kan ook gaan over dak- en thuislozen, over ouderen die zorg ontvangen vanuit de ggz bijvoorbeeld.*
3. *Rol en regie voering van verschillende partners en de ouderen zelf is niet altijd duidelijk geweest.*

#### Aanbevelingen

- *Aansluiten en aanpassen bestaande protocollen en structuren.*
- *Maak gebruik van elkaar als netwerkpartners, aan elkaar durven te vragen, vragen aan elkaar wat heb jij nodig, bereidheid expertise en menskracht te delen waar nodig over grenzen van eigen organisaties en netwerken. We maken allemaal deel uit van de zorgketen rondom ouderen.*
- *Houdt twee sporenbeleid aan bij informatie, digitaal en per folder of brief voor ouderen die minder digitaal vaardig zijn en zorg voor begrijpelijke taalgebruik. Ouderen kunnen het dan nog eens nalezen.*
- *Attendeer mensen op de Oudereninfo lijn van KBO/PCOB en NOOM. 030-3400600, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Hier kunnen ouderen terecht met vragen en voor een luisterend oor in diverse talen.*
- *Waardering uiten naar elkaar.*

### 6. Inkoop en verdeling schaarse middelen

#### Geleerde lessen

1. *De meeste ouderen wonen thuis en zijn ook bij corona klachten meestal thuis gebleven en verzorgd. Beschermende middelen moeten verdeeld worden in het belang van oudere en partners in de eerste en tweede lijn.*

#### Aanbevelingen

- *Dit betekent tijdig gezamenlijk inkopen, schaarse middelen verdelen tussen partners uit de eerste en de tweede lijn.*
- *Ketenpartners zijn van elkaar afhankelijk daarom is het van belang om tijdig, juist bij crisis: informatie, middelen en mensen te delen.*
- *Het is waardevol om de samenwerking binnen de sector en over de zorgdomeinen heen de komende periode vast te houden. De situatie in verpleeghuizen kan immers niet los gezien worden van de situatie van ouderen thuis en capaciteit en zorg die in ziekenhuizen wordt verleend en evenmin van de bredere situatie in de regio\*\*\*.*
- *Verpleeghuizen staan niet op zichzelf, maar maken deel uit van een netwerk van o.a. eerstelijns zorgaanbieders, zorg thuis en ziekenhuizen. In dat netwerk is samenwerking en positionering van groot belang. Voor de druk op de capaciteit van de acute zorg in ziekenhuizen zijn de ontwikkelingen in de verpleeghuizen van belang en omgekeerd spelen verpleeghuizen een belangrijke rol bij het ontlasten van de ziekenhuizen door waar nodig patiënten over te nemen\*\*\**

## Geleerde lessen NUZO ouderen en partners in coronatie



### 7. Woon- en leefomgeving

Hierbij denken de ouderen en partners vooral aan de gevolgen voor de woon- en leefomgeving van de ouderen.

#### Geleerde lessen

1. *De NUZO ouderen geven aan dat veel ouderen zelfstandig wonen, terwijl een deel van hen juist in corona tijd baat zou hebben bij nieuwe vormen van samenleven/samenwonen.*
2. *De leefomgeving speelt een nog belangrijker rol dan eerder gedacht. Bijvoorbeeld omgevingsfactoren zoals brede wandelpaden, brede fietspaden, ontmoetingsplekken in de open lucht, zoals banken in parken en in de centra van dorpen en steden.*

#### Aanbeveling

- *Zorg voor samen langer zelfstandig thuis blijven van ouderen.*

#### **Gebruikte literatuur**

- SCP Beleidssignalement maatschappelijke gevolgen coronamaatregelen d.d. 14 juli 2020\*
- Aanbeveling rapport Ben Sajet over de impact van coronamaatregelen op kwetsbare ouderen en mantelzorgers, april tot en met juni 2020\*\*
- Een evenwichtige en gedifferentieerde bezoekenregeling in verpleeghuizen Lessen verpleeghuizen met het oog op een eventuele tweede golf kamerbrief 16 juli 2020\*\*\*
- Aanbevelingen Raad van Ouderen; maak werk van de noodzaak tot maatwerk, anticipeer, informeer en bereid de samenleving voor, en geef aandacht aan risico van vereenzaming en uitgestelde zorg, brief exitstrategie d.d. juni 2020\*\*\*\*
- Zie aanbevelingen en conclusies in Rapportage Monitoring proeftuin Persoonlijke Gezondheids Omgeving vanuit het ouderenperspectief in Utrecht, najaar 2019 tot en met mei 2020\*\*\*\*\*