

Onderzoeksresultaten van wijkraadpleging naar bereikbaarheid gezondheidszorg Overvecht

Hoe toegankelijk is de gezondheidszorg voor wijkbewoners in Overvecht? De wijkraad van Overvecht hield namens wijkbewoners afgelopen jaar (2006) een wijkraadpleging over de bereikbaarheid van de gezondheidszorg. Veranderingen in de zorg in de nabije toekomst zullen, zo is de verwachting, een grote impact hebben op de aangeboden zorg in de wijk. In opdracht van de wijkraad interviewde Onderzoeksbureau Labyrinth een representatieve groep wijkbewoners en zorgverleners van de belangrijkste zorg- en welzijnsinstellingen uit de wijk. In onderstaande treft u een overzicht aan van de belangrijkste resultaten en aanbevelingen die de wijkraad zal voorleggen aan het Utrechtse college van Burgemeester en Wethouders. Het volledige onderzoek is verkrijgbaar bij wijkraad Overvecht en via Onderzoeksbureau Labyrinth (www.Labyrinth.eu)

- Drie punten vallen in het bijzonder op:
- Er is geen duidelijke plaats waar mensen terecht kunnen met uiteenlopende vragen over gezondheid en welzijn. Een zogenaamde 'loketfunctie' voor zorg ontbreekt in de wijk: een plek waar men gemakkelijk binnenloopt.
 - De communicatie en de onderlinge samenwerking tussen de verschillende zorgverleners moet veel beter worden om de diverse Overvechtse bevolking goed van dienst te kunnen zijn.
 - Communicatie tussen patiënt en zorgverlener is een punt van aandacht.

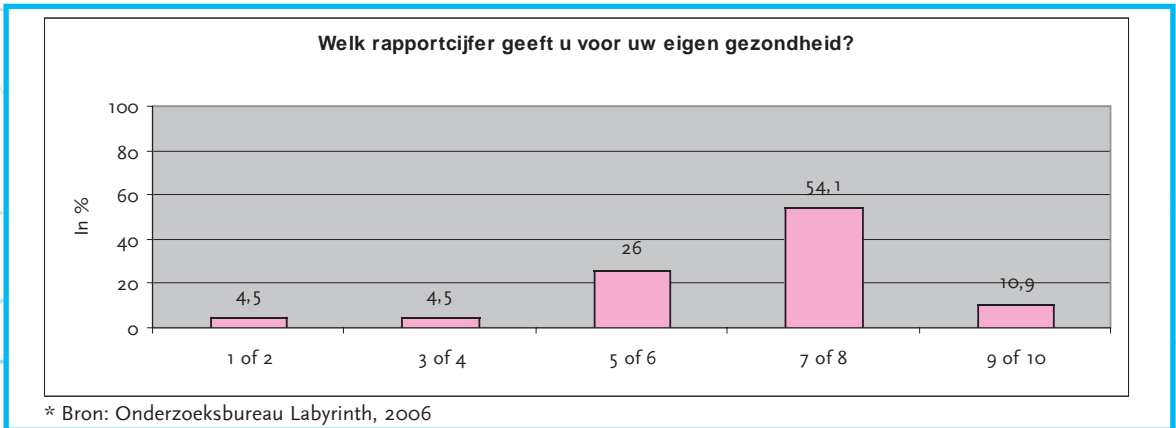
De belangrijkste resultaten uit de wijkraadpleging:

Er zijn grote gezondheidsproblemen in Overvecht vooral onder mensen met een laag inkomen en onder ouderen. Een derde van de ondervraagde Overvechters vindt de eigen gezondheid beneden peil. Deze groep vindt zichzelf ongezond of matig gezond. Een 6 of lager geven ze zichzelf voor hun gezondheid. Het zijn vooral mensen met weinig opleiding en een laag inkomen die hun gezondheid als minder goed ervaren. Hetzelfde geldt voor mensen met een hogere leeftijd. De gezondheidsklachten uiten zich in: rugpijnen, 'zich ziek voelen', pijn aan de gewrichten, slaapproblemen en stress.



Eenzaamheid komt veel voor in Overvecht. Veel zorgverleners uit Overvecht wijzen erop dat veel wijkbewoners eenzaam zijn. Een kwart van de ondervraagden zegt niemand te kennen om persoonlijke problemen mee te bespreken. Eén op de vijf ondervraagden voelt zich wel eens eenzaam. Bijna een kwart van de ondervraagden geeft aan te weinig mensen te kennen in de wijk. Naast eenzaamheid zijn ook andere problemen van invloed op de slechte gezondheidssituatie, zoals armoede, werkloosheid, woonomgeving en woonvorm (anonieme hoogbouw).

Figuur 3.1 Beleving van de eigen gezondheid Overvecht*



Samenwerking tussen verschillende zorginstellingen moet beter volgens zorgverleners

Zorgverleners zijn zelf redelijk positief over de zorg die ze kunnen aanbieden in de wijk. Maar volgens de verschillende zorginstellingen houdt de onderlinge samenwerking nog te wensen over. Een aantal zorgverleners dringt aan op verbetering van de samenwerking tussen de psychosociale (psychologen, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers, etc.) en medische hulpverlening (bijvoorbeeld huisartsen, tandartsen, diëtisten). Dit omdat volgens hen veel gezondheidsklachten van wijkbewoners terug te voeren zijn op psychologische en sociale problemen die veel voorkomen in Overvecht, zoals eenzaamheid, sociaal isolement, stress. Ook speelt de vaak ongezonde leefstijl hier een rol. Veel bewoners bewegen te weinig en eten ongezond.

Ontwikkelingen in de zorg zorgen voor onduidelijkheid en onbegrip

Per 1 januari 2007 wordt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Concreet betekent dit dat vanaf deze datum iedere burger bij de gemeente terecht kan met vragen over de zorg of met een specifieke zorgvraag. Uit het onderzoek blijkt 90% van de wijkbewoners niet op de hoogte te zijn van de invoering van deze WMO. Verontrustend is dat de bekendheid met WMO onder lager opgeleiden- een groep met een grote zorgvraag die bovendien sterk vertegenwoordigd is in Overvecht - nog veel lager is. Relatief veel mensen zeggen door de ontwikkelingen in de zorg niet meer goed te weten waar men aan toe is. Driekwart van de mensen staat negatief tegenover privatisering en commercialisering in de zorg.

Er zijn voldoende zorginstellingen in Overvecht, maar er zijn wel enkele punten van aandacht

Een ruime meerderheid van de ondervraagden (70%) is (zeer) tevreden over het zorgaanbod in de wijk. Toch mist een kwart van de Overvechters die meededen aan het onderzoek een aantal specifieke zorginstellingen. Hierbij wordt in de eerste plaats de naderende sluiting van het ziekenhuis en de sluiting van de EHBO-post in de wijk genoemd. Ook wordt geklaagd over een gebrek aan tijd van de huisarts voor de patiënt. Ook is een derde van de ondervraagden met een Turkse of Marokkaanse achtergrond van mening dat de gezondheidszorginstellingen in Overvecht onvoldoende ingespeeld zijn op hun zorgbehoefte.

De dichtstbijzijnde EHBO-post in de weekenden en avonden is voor veel Overvechters te ver weg gelegen

Hoewel een ruime meerderheid van de ondervraagden (zeer) tevreden is over de bereikbaarheid van de zorg in de eigen wijk, zorgt de ligging van de dichtstbijzijnde EHBO-post - die open is in het weekend en door de week in de avonden - voor problemen. Omdat hij voor bijna driekwart van de ondervraagde bewoners op een te grote afstand van hun huis ligt.

Er zijn maar weinig wijkbewoners die de weg vinden naar de specifieke zorg die zij nodig hebben

De helft van de ondervraagde Overvechters zegt niet goed te weten waar men voor de juiste zorg in de wijk terecht kan. Dit wijst erop dat er in Overvecht een duidelijk aanspreekpunt ontbreekt waar men terecht kan met zorgvragen. Veel zorgverleners hebben het idee dat een grote groep wijkbewoners het 'reguliere' zorgaanbod in de wijk goed kan vinden (zoals de huisarts), maar dat er veel onduidelijkheid bestaat over (regelgeving over) ouderenhuisvesting en thuiszorg. Ook wordt de psychosociale hulp in de wijk slecht gevonden.



Er zijn communicatie- en taalproblemen tussen zorgverlener en patiënt

Tien procent van de ondervraagden zegt de huisarts - een belangrijk aanspreekpunt voor zorg - niet altijd te begrijpen. Ongeveer de helft van de zorgverleners geeft aan dat communicatie met de patiënt wel eens voor problemen zorgt.

Mesos Ziekenhuis Overvecht is de bekendste zorgverlener

In Overvecht is een groot aantal zorg- en welzijnsinstellingen actief. Over het algemeen zijn de namen en activiteiten van deze organisaties goed bekend bij de wijkbevolking. Overvechters kennen Mesos Ziekenhuis het beste. Op de voet gevolgd door het gezondheidscentrum aan de Amazonedreef, Cumulus en verzorgings- en verpleeghuizen in de wijk en Aveant.

Tandartsbezoek vindt vaak plaats buiten de wijk

Vooral tandartsen worden door Overvechters buiten de eigen wijk bezocht. Ook voor de kraamhulp, de huisarts, het ziekenhuis en verpleegkundige hulp aan huis gaat men relatief vaak de eigen wijk uit. Veel wijkbewoners hebben momenteel een tandarts en huisarts buiten de eigen wijk.

Een tekort aan voldoende tandartsen of huisartsen lijkt hier debet aan te zijn. Het is belangrijk dat er nader wordt gekeken naar de hoeveelheid tandartsen en huisartsen in de wijk en naar de vraag of de zorgvraag vanuit de wijk op dit punt wel voldoende wordt bediend.

Verbeterpunten en suggesties van wijkbewoners en zorgverleners

In het onderzoek hebben zorgverleners en wijkbewoners aan kunnen geven wat er in Overvecht op het gebied van zorg verbeterd zou moeten worden. Hieronder zijn de meest gegeven antwoorden vermeld.

Prioriteiten wijkbewoners

1. Ziekenhuis moet open blijven
2. EHBO moet terugkomen in de wijk of dichterbij
3. Huisartsenpost moet terugkomen in de wijk of dichterbij
4. Meer communicatie/ voorlichting zorgaanbod in de wijk
5. Meer activiteiten in de wijk/ meer mogelijkheden tot ontmoeten andere wijkbewoners

Prioriteiten zorgverleners

1. Betere, multidisciplinaire samenwerking tussen zorgverleners (vooral tussen medische en psychosociale zorgverleners)
2. Vereenzaming aanpakken
3. Woning- en wijkverbetering vanwege de impact op welzijn en gezondheidsbeleving



Tot slot nog enkele aanbevelingen van Onderzoeksbureau Labyrinth en de wijkraad Overvecht

- Zorginstellingen moeten naast beter te gaan samenwerken ook meer investeringen gaan doen in de sociale netwerken die de wijk rijk is. Te denken valt hierbij aan netwerken en organisaties als het Vrouwen Ontmoetingsproject (VOP), buurtwerk, vluchtelingenwerk, ouderenorganisaties, allochtone zelforganisaties, kerken en moskeeën. Dergelijke investeringen kunnen er voor zorgen dat zorgverleners goed op de hoogte blijven van wat de specifieke wensen zijn van doelgroepen. Te denken valt hierbij aan groepen ouderen en allochtone vrouwen.
- Het creëren van laagdrempelige ontmoetingsplekken is zeer belangrijk om de buurt leefbaar te houden en gevoelens van eenzaamheid tegen te gaan.
- Het personeelsbeleid van de zorgverlenende instanties moet veel diverser worden zodat communicatieproblemen met vooral Marokkanen en Turken (intern) snel opgelost kunnen worden door werknemers die ook Turks en Marokkaans spreken.
- Zorgverleners moeten veel meer investeren in kennis over de verschillende culturen die in de wijk aanwezig zijn. In het bijzonder gaat het hier over de vaak andere gezondheidsbeleving van Marokkanen en Turken, de twee grootste groepen niet-westerse allochtonen met eigen culturele eigenschappen en soms speciale gebruiksaanwijzingen. Want maar liefst 80% van de Turkse en Marokkaanse ondervraagden vindt dat de zorgverlenende instanties niet goed weten hoe ze op een goede manier zorg moeten aanbieden.
- Er moet een duidelijk loket komen op een goed bereikbare plaats waar alle wijkbewoners terecht kunnen met hun zorg, welzijn en leefomgevingsvragen. Het loket moet er aan bijdragen dat de zorg beter bereikbaar wordt. Mensen met diverse culturele achtergronden die soms erg slecht Nederlands spreken moeten bij dit loket terecht kunnen met vragen over ziektekostenverzekeringen, regelgeving in de zorg (bijvoorbeeld de huisvesting van ouderen of de aanvraag van thuiszorg), uitleg over de WMO-wet, het ontmoeten van mensen in de wijk of het verwijzen naar maatschappelijk werk. Bij voorkeur werken er meertalige medewerkers (die naast een goede beheersing van het Nederlands, in het bijzonder ook Turks, Marokkaans-Arabisch of Tamazight (Berbers) spreken. Het loket zou dagelijks via een inloopspreekuur open moeten zijn. Daarnaast zou ook een meertalig informatienummer (bijvoorbeeld een 0900- of 0800-nummer) geen gek idee zijn, waar mensen telefonisch met hun vragen terecht kunnen.



Colofon

Dit is een gezamenlijke uitgave van Onderzoeksbureau Labyrinth en de Wijkraad Overvecht

Adresgegevens Labyrinth

Bezoekadres: Ondiepzijde 6, Utrecht
 Postadres: Postbus 2496, 3500 GL Utrecht
 Telefoon: 030-2627191
 Email: info@labyrinthonderzoek.nl
 www.labyrinthonderzoek.nl

Website wijkraad Overvecht
www.wijkraadovervecht.nl

Eindredactie:

Drs. Renée ter Maat en drs. Nathan Rozema, Onderzoeksbureau Labyrinth
 De Rode draad
 Foto's en vormgeving: Zinzi