

Ouderen lopen het risico om in de marge van de samenleving te belanden

Steeds beter slaagt de wetenschap erin om te verduidelijken hoe complex het proces van ouder worden is. Ouder wordende mensen krijgen nieuwe kansen tot groei en persoonlijke ontwikkeling. Wijsheid bijvoorbeeld is een vorm van intelligentie die groeit met het ouder worden. Natuurlijk brengt deze levensfase ook eigen risico's mee. Een van die risico's is dat vooral ouderen die het moeilijk hebben en die zorgbehoevend worden, uit de samenleving gemarginaliseerd worden.

Die marginalisering is de thematiek van een grootschalig Europees onderzoeksproject CARMA - Care for the Aged at Risk of Marginalisation - waaraan het departement Sociaal Werk participeerde. Guido Cuyvers en An Pintelon zijn de Belgische partners in dit onderzoek dat op 1 januari 2003 gestart is en eind 2005 afliep. Het onderzoek verenigt zeven partners uit België, Duitsland, Oostenrijk, Italië, Noord-Ierland, Noorwegen en Estland. CARMA wordt financieel gesteund door de Europese Commissie in het 'Vijfde Kader Programma over Kwaliteit van het Leven'.

Vooraf de rol van de hulpverlening staat centraal. CARMA focust op de thuiszorg omdat ouderen liefst zo lang mogelijk thuis blijven. Bovendien bevordert thuiszorg langdurige maatschappelijke integratie. Het project bevat verschillende werkpakketten die telkens een eigen specifieke aanpak hebben.

Het eerste werkpakket vergelijkt de sociale kaarten op het vlak van thuiszorg van de partners. In Vlaanderen valt op dat er een ruim aanbod bestaat aan diensten en initiatieven voor ouderen, maar dat dit aanbod zeer sterk gefragmenteerd is. Te vaak worden op Vlaams, regionaal en lokaal niveau diensten aangeboden en nieuwe initiatieven opgestart die niet op elkaar afgestemd worden. Oudere mensen weten dan ook vaak niet wat beschikbaar is en waar ze voor welke hulp terecht kunnen. Een initiatief als de "één-loket-functie" waarbij ouderen bij één hulpverlener terecht kunnen die hen dan verder wegwijst, biedt hier een oplossing.

Het departement Sociaal Werk was werkpakketleider voor het onderzoek van het marginaliseringproces. We gebruikten hierbij vooral een kwalitatieve aanpak gebaseerd op de case-study methode. Een jaar lang verzamelden verschillende thuiszorgdiensten in de verschillende landen informatie over moeilijke situaties die tot marginalisering van de oudere mens zouden kunnen leiden. Het gaat bijvoorbeeld om situaties waarin de zorgvrager niet wordt toegelaten tot een vorm van dienstverlening of er weer uit verdwijnt. Ook situaties waarbij er wrijvingen ontstaan in de hulpverleningssituatie tussen cliënt en hulpverlener en de cliënt als "moeilijk" wordt bestempeld zijn een mogelijke bron van marginalisering.

Uit de resultaten blijkt dat hulpverleners cliënten als "moeilijk" bestempelen om uiteenlopende redenen. Bijvoorbeeld cliënten die zich niet houden aan het behandelingsplan, veeleisende cliënten, of licht dementerende cliënten die hun medicatie niet nemen en afspraken vergeten. Dergelijke cliënten worden als "hot potatoes"

doorverwezen van de ene dienst naar de andere. Het risico bestaat er dan ook in dat ze uiteindelijk uit de hulpverlening vallen. Een ander knelpunt doet zich voor wanneer cliënten een aanvraag voor poetshulp doen; ze hebben dan veel kans om op een wachtlijst terecht te komen. Het kan dan nog een jaar duren voor de cliënt effectief hulp ontvangt. Een verhoging van de subsidies is dan ook dringend nodig om aan de hulpvraag te voldoen.

Een ander heikel punt is dat sommige hulpverleningsorganisaties hun personeel om de één of twee jaren laten roteren. Ze doen dit om burn-out tegen te gaan bij hulpverleners die dagelijks onderworpen worden aan zware zorgverleningssituaties of om te vermijden dat ouderen te gehecht geraken aan de zorgverlener. Het gevolg van dergelijke rotaties is dat sommige mantelzorgers of de zorgbehoeftege ouderen zelf de professionele hulp stopzetten. Ze kunnen het niet aan de zorg opnieuw op te starten met een nieuwe hulpverlener. Dit is een te zware opgave en uiteindelijk kiezen ze ervoor de zorg zelf op te nemen. Het gevolg is dat de mantelzorger dan zelf te zwaar belast wordt en dan ook zelf het risico loopt verminderde sociale contacten te hebben en sociaal uitgesloten te worden.

Een volgend werkpakket onderzocht de mate waarin en de voorwaarden waaronder oudere mensen hulp kunnen krijgen. Via een gestandaardiseerd interview peilden we bij 115 zorgbehoevende 65-plussers in Vlaanderen naar de aanwezigheid van formele en informele zorgverleners. Vervolgens legden we dan via 40 diepte-interviews het onderhandelingsproces bloot dat gepaard gaat met de zorgvraag. Op die manier gingen we op zoek naar patronen. Bij drie kwart van de Vlaamse 65-plussers is er een mantelzorger aanwezig die de organisatie en soms ook de uitvoering van de zorg op zich neemt. Bovendien ontvangt ook meer dan drie kwart van de ondervraagden hulp van professionele diensten. We zien vaak een combinatie van professionele hulpverleners en informele hulpverleners terugkomen, waarbij de mantelzorger aangeeft voldoende ondersteuning te ontvangen van de diensten en andere mensen uit de dichte omgeving. Dat is in de andere landen soms erg verschillend. Een grote groep ouderen geeft daarnaast aan zich soms eenzaam of teneergeslagen te voelen. Voor hen is er een grote nood aan transportdiensten op maat die hun mobiliteit zou vergroten. Zo kunnen ze hun sociale contacten vergroten en wordt vereenzaming vermeden.

Op basis van de onderzoeksresultaten ontwikkelden we een reeks beleidsaanbevelingen voor zowel regionale, nationale als Europese politici. Deze vormden het onderwerp van discussie met nationale politici tijdens het slotcongres in Estland op 24 en 25 november 2005.