



Kenniscentrum
Multiculturele Ouderenzorg

KENNISCENTRUM MULTICULTURELE OUDERENZORG. ELKAAR VINDEN IN ZUIDOOST

Op 18 oktober was De Nieuwe Stad in Zuidoost het toneel van de start van het Kenniscentrum Multiculturele Ouderenzorg (<http://multiculturele-ouderenzorg.nl>). Het Kenniscentrum is dé plek waar alle informatie gebundeld is die in Zuidoost en bij andere partners aanwezig is op het gebied van ouderenzorg. Reden genoeg voor een brede, inhoudelijke conferentie, met alle partners, en natuurlijk met ouderen zelf.



Urwin Vyent (portefeuillehouder Zorg) en Myra van Veenendaal (projectleider) konden vrij kort zijn over het waarom van dit voor Amsterdams en Nederland unieke centrum: multiculturele ouderenzorg is hard nodig, omdat de culturele achtergrond mede bepalend is voor passende en herkenbare zorg op latere leeftijd. Een conclusie die op verschillende manieren werd onderstreept door Sophia de Rooij, hoogleraar Inwendige geneeskunde, in het bijzonder Geriatrie-Ouderegeneeskunde aan de Faculteit der Geneeskunde AMC-UvA. Na een intensief maar leerzaam programma, en bijdragen van Achmea/Agis en de PvdA werd de website gelanceerd. Bij het slot sprak bevlogen voorzitter Noraly Beyer over de geruststellende gedachte prettig oud te kunnen worden in Zuidoost. Want ouderen willen zich goed begrepen voelen. En daar zijn we nu weer een stap dichterbij gekomen. Verslag van een bruisende conferentie.

HET DNA VAN ZUIDOOST

Eigenlijk was het logisch dat het eerste Kenniscentrum voor multiculturele Ouderenzorg in Zuidoost gerealiseerd is, aldus Urwin Vyent. Er is immers al zoveel kennis en kunde aanwezig, mede door de vele woongroepen voor ouderen zoals Anand Joti, Nos Perla en Kas Dushi. Of de specifieke dagbesteding voor Surinaamse ouderen of Ghaneze ouderen, zoals Kraka e Sewa en Akwaaba. Bovendien staat ZiZo erachter, het samenwerkingsverband van zorgaanbieders in Zuidoost dat al langer bestaat dan het stadsdeel en initiatiefnemer is tot de ketenaanpak dementie. Zorg voor elkaar, respect, gezamenlijkheid, ook door de vele kerken en initiatieven in Zuidoost. En daar dan heel bescheiden over zijn. Dat is feitelijk het DNA van Zuidoost.

CONTINUÏTEIT

Myra van Veenendaal schetste het samenwerkingsproces dat achter de totstandkoming van het kenniscentrum ligt. In de gesprekken bleek dat verschillende culturele groeperingen dezelfde processen doormaakten. Tijd om te leren van elkaar. Bovendien hebben veel kleinere, vaak informele organisaties weer kennis en kunde die de grotere organisaties niet hebben. De ambitie bestaat eruit het Kenniscentrum verder uit te breiden in kennisbundeling en aantal partners, en om de verbinding met de informele zorg nog sterker te maken. De aansluiting met ontwikkelingen in wetenschappelijke kennis op dit terrein blijft ook belangrijk. En daarbij gaat het echt om gezamenlijk te komen tot nieuwe kennisontwikkeling en innovatieve oplossingen voor ouderenzorg die past binnen de huidige tijd en samenleving. Gelukkig kon Urwin Vyent op de vraag naar continuïteit aangegeven dat het als prioriteit is opgevoerd in de begroting, en dat het echt gezien wordt als een kans om duurzaam in ouderenzorg te investeren. Met de verandering van stadsdeel naar bestuurscommissie Zorg en Welzijn is het bovendien een prachtige manier om een passende en herkenbare zorgstructuur in stand te houden.

EENZAAMHEID & OUDEREN AAN HET WOORD

In het Kenniscentrum worden organisaties en expertise verbonden, maar in een bijeenkomst als deze kwamen natuurlijk ook de ouderen zelf aan het woord. CABO (<http://caboamsterdam.nl/Inhoud/Home/>) en de MaDi (<http://www.madizo.nl>) stelden daarom aan het kenniscentrum voor om enkele ouderen te vragen uit eigen ervaring te vertellen. CABO vroeg Anne van Delft om met hen samen hun verhalen kort en bondig te maken. Je kon een speld horen vallen toen Helen Fong-Tin-Joen het woord nam als eerste van



de vier. De zaal ondervond aan den lijve hoe indrukwekkend het is om de verhalen te horen, over achtergrond en herkomst, over overwonnen eenzaamheid, een verhuizing naar en opname in de Bijlmer en het vrijwilligerswerk dat zo nodig is en ook zo veel genoegdoening

geeft. En ouderen vinden elkaar, en dat is nou juist nodig.

WANT EENZAAMHEID EN SOCIAAL ISOLEMENT ZIJN GROTE PROBLEMEN ONDER OUDEREN, betoogde ook Sophia de Rooij van het AMC. Op de voet gevolgd door vervoer, het vinden van de juiste wegen voor zorg en hulpmiddelen, bejegening (taal, cultuur en communicatie) en inkomen. Er wordt in Zuidoost veel onderzoek onder en bij ouderen gedaan. Het zogenaamde FIT onderzoek dat behoud van zelfredzaamheid, voorkomen van ziekenhuisopname, verpleeghuisopname en vroegtijdige sterfte als doel heeft, richt zich thuiswonende ouderen van 70 plus. Zij worden gescreend en de ouderen met een verhoogd risico op functieverlies krijgen een uitgebreid geriatrisch onderzoek (CGA) aan de hand van de toolkit www.effectieveouderenzorg.nl. Een greep uit haar presentatie: mannen zijn vaak eenzamer dan vrouwen, want vrouwen sluiten zich eerder aan bij anderen. Dus let op de man in Zuidoost. En bij de aanpak van dementie is een speciale dementietest ontwikkeld voor mensen die het Nederlands niet als begintaal hebben, de Symboltest. Deze groep is aan het groeien in Zuidoost. Intussen is wel bekend hoe lastig het is om het isolement van deze ouderen te doorbreken. Daarom is Sophia ook blij met alle initiatieven die onder haar aandacht worden gebracht. De toekomst brengt nog meer samenwerking met het kenniscentrum. De volgende stap zou kunnen zijn om de Vitaliteitswijzer op de site te zetten. Een prima test waarmee ouderen zelf hun eigen fitheid kunnen teksten (<http://www.ouderenacademie.nl/>).

DE WORKSHOPS

Daarna was het tijd voor de workshops. De deelnemers verspreidden zich over vier verschillende onderwerpen.

1. VERHALEN VERTELLEN

Er ontstaat een clubje

De ouderen die in het plenaire programma zo'n grote indruk hadden gemaakt waren ook aanwezig bij deze bomvolle workshop Verhalen vertellen, een methodiek uitgelegd door Willemien Stena, Jacqueline Brewster en Diana dos Anjos van MaDi met medewerking van Anne van Delft van CABO. Ouderen kunnen een training Verhalen vertellen volgen bij de MaDi, <http://www.madizo.nl/>. Maar 65-plussers kunnen nog voor veel meer terecht zoals informatie, ondersteuning en advies aan zelfstandig wonende ouderen over wonen, zorg, financiën en aanvullende diensten, of het zeer populaire *Rust zonder Roest* (<http://www.rust-zonder-roest.nl/>). In die training gaat het over ouder worden, verborgen talenten en zingevende activiteiten. En er zijn excursies waarbij een ruil met Volendamse ouderen de nodige binding tot stand bracht (klederdracht en specifieke voedselwensen!). Die uitstapjes zijn geweldig! Dus sponsoren gezocht!!

Verhalen vertellen wordt in 8 tot 10 bijeenkomsten gegeven. De eerstvolgende start in februari weer. In het kort: Verhalen vertellen start eigenlijk met het verzoek aan een mogelijke deelnemer om zijn of haar netwerk in kaart te brengen. Er zijn 3 kringen. In de kern staan de mensen die heel dicht bij je staan, je intieme kring. Daarom heen is de kring met vrienden. En daarom heen een kring met kennissen. Als mensen die cirkels vullen, blijkt vaak dat ze minder eenzaam zijn dan ze dachten. Dat het in veel gevallen een kwestie is van iemand van de buitenste ring naar de binnenste ring krijgen. Wat vaak blijkt bij de gesprekken over de netwerkkaarten, is dat daarbij al de nodige zorgvragen omhoog komen. En na het gesprek over de netwerken komen andere thema's op tafel. De groep is veilig omdat er over de groepsdynamica harde afspraken gemaakt zijn. Wat in de groep besproken wordt, blijft daar ook. En niemand wordt afgevalen of bekritiseerd om het verhaal.

HOE KRIJG JE DE OUDEREN BINNEN DIE UIT ZICHZELF HELEMAAL NERGENS NAARTOE WILLEN? Die vraag van de WOUW (Netwerk van maatschappijkritische 50+ vrouwen, <http://www.wouw-amsterdam.nl/>)

raakt eigenlijk alle activiteiten die je voor ouderen organiseert. Vaak is het zo dat je het bedenkt voor de groep die ook weer het moeilijkst naar buiten komt. Daarom zijn huisartsen zo belangrijk voor het doorverwijzen. En een deel van de ouderen komt gezellig met een aandringende buurvrouw mee. De programmering is zo dat mensen er tot en met de eerste 2 bijeenkomsten nog vrijblijvend aan kunnen wennen. Daarna is het een vaste groep. Bovendien leveren de preventieve huisbezoeken van de MaDi ook potentiële kandidaten voor de dienstverlening en de trainingen op. En het levert belangrijke signalen uit de samenleving op. Vaak signalen van diepe ellende. De MaDi geeft het allemaal door aan het stadsdeel. Een belangrijk signaal nu is het feit dat ouderen met PGB steeds vaker in de problemen komen. Het is lastig om het goed te administreren, veel ouderen lopen vast. De MaDi adviseert ook steeds vaker om het PGB in nature af te nemen. Je moet een halve boekhouder zijn om het goed te kunnen doen. Maar in ieder geval is armoede een vrij ernstig probleem onder de ouderen in Zuidoost.

Hoe is spin-off van zo'n verhalenvertelgroep? Dat hangt van de groep af, maar er wordt in elk geval een telefooncirkel gemaakt. Maar er ontstaat natuurlijk meer. Er is cohesie. Mensen groeien naar elkaar toe. Sommigen worden ook vrijwilligers. Er ontstaat een clubje.

TOEN KONDEN DE DEELNEMERS ZELF ERVAREN wat het betekent. Na een korte introductie van Anne van Delft waarin naar voren kwam dat mensen de rijkdom van levenservaring pas echt leren waarderen wanneer zij worden uitgenodigd tot vertellen. In vertelde herinneringen komt de eigen geschiedenis tot leven, authentiek en persoonlijk. Verhalen en mensen krijgen een plek: in de groep, de gemeenschap, de actualiteit, de geschiedenis, de cultuur. En we zagen het gebeuren: je kijkt elkaar aan en de ander luistert. Het is niet therapeutisch bedoeld, maar het werkt wel zo, want het is gezondheidsbevorderend. Een voorbeeld: een deelnemer uit de groep vertelt over een hulpverlener die elke week de uitspraken van zijn zwaar demente cliënten bundelt en met hen en met de andere hulpverleners deelt. Door verhalen kom je achter de juweeltjes van het leven.

2. VERBINDEN FORMEEL EN INFORMEEL

Belangrijk om formeel en informeel niet alleen als 'aanvullend' te zien maar vooral als 'gelijkwaardig'

Onder leiding van Radj Ramcharan, programmamanager bij Forum, zat een mooie mix aan tafel van lokale organisaties als Anand Joti en Nusantara en formele organisaties als Markant en Cordaan. Voeg daar ook nog de lokale overheid bij (zowel ambtelijk als bestuurlijk), en je hebt precies de partners te pakken om tot een betere samenwerking tussen formeel en informeel te komen.

Aan de hand van een voorbeeld in Utrecht, kwam een aantal constatering ter tafel: allereerst wordt de rol van informeel door de bezuinigingen steeds belangrijker, daardoor kan de samenwerking tussen formeel en informeel eindelijk echt van de grond komen. In de uitwerking valt daarover wel te melden dat we weer terug moeten naar 'beter een goede buur, dan een verre vriend'. De overheid is te veel gaan doen. 'Mensen zijn verleerd dat ze elkaar nodig hebben'. Wat kunnen we leren van het verleden? Het is belangrijk om formeel en informeel niet alleen als 'aanvullend' te zien maar vooral als 'gelijkwaardig'. Formele zorg heeft waardevolle elementen maar ook informele zorg. Beide vormen van zorg zijn waardevol en belangrijk. Kraka e Sewa (dagbesteding voor mensen met dementie van Surinaamse afkomst) is een mooi voorbeeld van een voorziening die gestart is door vrijwilligers, na een periode

gesubsidieerd werd door het stadsdeel en nu onderdeel is geworden van de formele organisatie Cordaan.

MAAR NIET OVERAL LOOPT HET ZO SOEPEL. Er zijn in de Wet- en regelgeving in sommige gevallen belemmeringen om voor elkaar te zorgen. Bovendien denken formele organisaties vaak dat ze het beter weten. Ze moeten zich meer openstellen voor de kennis van informele organisaties. Een risico is bovendien dat formeel informeel overvraagt, waardoor overbelasting dreigt. Formele organisaties hebben zich immers te houden aan formele regels en hebben daarom informele zorg nodig. De formele sector werkt 'tot 5 uur'. De informele sector is '24 uur beschikbaar'. De belangrijkste taak voor de stadsdelen in de toekomst is dan ook dat ze 'feeling' houden met de samenleving. Het stadsdeel moet daarbij de rol pakken van regisseur en facilitator.

ADVIEZEN, TIPS EN VOORNEMENS UIT DEZE WORKSHOP:

- Bij lokale organisaties wordt de wens gesignaleerd bij 'kinderen' om samen een vrijwilligersproject voor hun ouders op te zetten met als doel dat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Het Kenniscentrum kan hen hierbij ondersteunen
- Aandacht voor ouderen die mantelzorgers zijn.
- Informele organisaties, formele organisaties en overheid moeten met elkaar in gesprek gaan en samen strategieën bespreken om gezamenlijke doelen te bereiken.

3. INTERCULTURELE SENSITIVITEIT IN DE OUDERENZORG

Een vreemde cultuur is de spiegel waarin we onszelf het beste zien (Goethe)

In deze workshop ging het om de voorwaarden om interculturele sensitiviteit in de ouderenzorg te versterken. En dat is nodig. Onder leiding van Thea van Duijnhoven en Kaveh Bouteh van Pharos werd gestart met een korte kennismakingsronde. Het doel was aan te geven wat de voorwaarden zijn om als professional de competentie culturele sensitiviteit te versterken. Daarna maakten de deelnemers een pittige quiz over migranten ouderen. Aan de hand van een videofragment van een Hindoestaanse dementerende oudere en een presentatie kwamen de praktische knelpunten op tafel zoals zij worden ervaren door de migranten zorggebruikers.

PORTEE VAN DE WORKSHOP IS DAT ER EEN KLOOF IS TUSSEN ZORGVRAAG EN ZORGAANBOD vanwege taal, cultuur, moraalverschillen en communicatie. Met het versterken van cultuursensitieve basiscompetenties kunnen managers en andere professionals in de zorg en welzijn zich gesteund voelen in hun professionele handelen. Effectieve communicatie is een belangrijke randvoorwaarde om goede en toegankelijke zorg te bieden, die aansluit bij de wensen van migrantenouderen. Een belangrijk punt is de laaggeletterdheid van de ouderen. Dit wordt niet direct herkend door zorgverleners. Er is sprake van een vicieuze cirkel van culturele verschillen achterstand en minderheidspositie. Samengevat komt het neer op het effect van gebrek aan culturele kennis bij hulpverleners.

Voor twee belangrijke problemen werd, hoewel niet nieuw, aandacht gevraagd: eenzaamheid onder oudere migranten heeft te maken met isolement als gevolg van cultuurverschil, achterstand en minderheidspositie. En: behalve mentaal en fysiek worden mantelzorgers nu ook financieel belast, met alle gevolgen van dien.

4. ZORG IN ZUIDOOST

Familie is overal bij betrokken

Onder leiding van Anke Brand en Parad Keijzer, beiden werkzaam bij de GAZO, bogen de deelnemers zich over een casus van de GAZO. De casus geeft een beeld van de manier waarop gezondheidscentra in hun dagelijkse praktijk te maken krijgen met ouderen met een migratiegeschiedenis. In de casus worden de laatste 12 levensjaren beschreven van een vrouw van Hindoestaanse afkomst. Nadat de casus is verteld, kreeg de werkgroep de vraag wat er opvalt aan de casus: wat is typisch ouderenzorg? Wat is het culturele aspect aan de casus?

TYPEREND VOOR OUDERENZORG:

- Veel gezondheidsproblemen naast elkaar hebben (diabetes, dementie, nierfunctie die het begeeft, incontinentie, beroerte, etc.).
- Veel verschillende medicijnen gebruiken.
- Een grote zorgvraag.
- In contact komen met veel hulpverleners.
- (Langzaam) de regie van het bestaan verliezen.
- Minder kunnen lopen en op de grond vallen.
- Geestelijk achteruit gaan.

CULTURELE ASPECTEN:

- De rituelen en geloof in de laatste levensfase.
- De familie ervaart het als plicht om voor elkaar te zorgen. Familie is overal bij betrokken. Er is angst voor bemoeienis, dat er te veel wordt overgenomen door de professionele hulp. Professionele zorg wordt buiten de deur gehouden.
- Voorkeur van de familie om het intern te houden komt ook uit de huivering te corrigeren (bijvoorbeeld aanspreken als schoenen binnen worden aangehouden).
- Typisch is dat het zelf wordt opgelost in plaats van dat het probleem in de gemeenschap terecht komt. Er wordt niet over gepraat met anderen dan de familie.
- Miscommunicatie zorgt ervoor dat de zorg niet gebruikt wordt zoals bedoeld.
- Eerste generatie heeft veel vertrouwen in de zorgverlening: 'arts weet alles, die is de professional'.

OOGSTEN, LANCEREN EN DOOR!

Met grote instemming vanuit de zaal gaven de vier rapporteurs uit de workshops een resumé van wat zij hadden meegemaakt. Vervolgens spraken Anouk Gomes van Achmea (voorheen Agis) en Michel Idsinga (raadslid PvdA) hun waardering uit voor het Kenniscentrum en hun hoop dat het centrum nog heel lang in steeds groter wordende vorm actief blijft. Anouk Gomes vanuit de realisatie dat kennis en kunde over bepaalde doelgroepen heel sterk is en goed helpt als het concreet komt vanuit de groeperingen zelf. En Michel Idsinga vanuit het

gevoel dat er ondanks alle op handen zijnde bestuurlijke hervormingen toch plaats moet zijn voor een initiatief dat een schoolvoorbeeld is van een krachtige samenwerking en een faciliterende, verantwoordelijkheid



nemende overheid op de achtergrond. Toen was het de beurt aan drie belangrijke partners van het Kenniscentrum:

- Het ZiZo (Marian Smits), vereniging Zorgintegratie Zuidoost, een samenwerkingsverband van de zorgaanbieders in de regio Amsterdam Zuidoost en Diemen, <http://www.zizo-amsterdam.nl/>
- De Ouderenadviesraad (Herma Herpers), <http://www.oar-zuidoost.nl/>
- Akwaaba zorg (Doris Vidda), <http://multiculturele-ouderenzorg.nl/nieuws/1393/>

Voorzitter Noraly Beyer sloot af met de mededeling dat Forum aanbiedt om het komende half jaar mensen te begeleiden bij het maken van subsidieaanvragen. Radj en Myra stellen zich hiervoor beschikbaar, en meer mensen die willen begeleiden zijn welkom. Aanmelden bij Radj (r.ramcharan@forum.nl) of Myra (myravanveenendaal@gmail.com)

Meer foto's staan op <http://multiculturele-ouderenzorg.nl>