

Bij Familiehulp staat de mens met nood aan zorg centraal

Toon Osaer

Je staat klaar om naar je werk te vertrekken, en je spruit blijkt koorts te maken. Geen familie in de buurt. Bij wie aankloppen? Je trekt als tachtigjarige nog aardig je streng, maar dat poetsen lukt je niet zo best meer. En, je vindt niet meteen geschikte stielman om die lekkende kraan te repareren. Wie kan er even op je zieke vrouw passen, terwijl jij boodschappen bent?

Wanneer hulp aan huis komt

ORGANISATIES voor thuiszorg weten wel raad met bovengenoemde toestanden. Familiehulp, de grootste speler met zowat een derde van de 'markt', ontstond na de Tweede Wereldoorlog uit vrijwilligerswerk in de schoot van de KAV. Intussen uitgegroeid tot een zelfstandige organisatie met ruim 10.000 medewerkers, blijft ze nog altijd ingebed in de christelijke arbeidersbeweging.

„Wij willen zo goed mogelijk tegemoetkomen aan de zorgvragen van de mensen van vandaag. In spelen op hun noden. Steeds alert voor nieuwe behoeften”, vat algemeen directeur Agnes Bode de missie kernachtig samen. Zelf kwam ze met de organisatie in contact toen ze zwanger was van haar derde kind. Voortijdige contracties brachten haar al na zes maanden in de kraamkliniek. Gelukkig konden echtgenoot en kroost rekenen op doeltreffende steun van Familiehulp.

Intussen zijn de zorgbehoeften in de samenleving flink veranderd en toegenomen. De vergrijzing van onze samenleving blijft toenemen. Terzelfder tijd proberen mensen terecht zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn en in de eigen omgeving te blijven wonen. Patiënten krijgen almaar vroeger ontslag uit het ziekenhuis om dure ligdagprijzen te vermijden. Mensen zijn ook mobieler geworden en blijven niet langer wonen in de omgeving waar ze opgroeiden. De ruimere familieverbanden kunnen bijgevolg niet altijd de eerste nood aan zorg opvangen. Gezinnen met tweeverdieners zijn de regel met nieuwe behoeften aan kinderopvang.

Die hele zorgketen van de geboorte tot het levenseinde, neemt de organisatie voor haar rekening. De dienst kraamzorg biedt thuiszorg op maat voor, tijdens en na de kraamperiode. Verder zijn er een drietal kinderdagverblijven en een gespecialiseerde dienst voor de opvang van zieke kinderen in de vertrouwde thuisomgeving.

Gezinszorg en bejaardenzorg helpen bij de lichaamsverzorging, het bereiden van maaltijden, de was en de strijk, de boodschappen, het onderhoud van de woning en bieden psychosociale ondersteuning. Is er enkel behoefte aan een helpende hand voor het

wekelijkse onderhoud van de woning, dan is er poets- en huishoudhulp. De dienst oppas houdt zieken, bejaarden en personen met een handicap gezelschap. Een karweidienst garandeert dringende kleine herstellingen. „En waarvoor we zelf niet kunnen instaan, werken we samen met andere organisaties zoals het Wit-Gele Kruis voor verpleging aan huis, of de uitleendienst van de Christelijke Mutualiteiten (CM) voor bepaalde hulpmiddelen”, klinkt het geruststellend.

„Door onze brede waaier diensten kunnen wij een totaalpakket op maat bieden. Dit in aanvulling van de zelfzorg en de zorg van familie en vrienden. En ja, iedereen kan op ons een beroep doen. We zijn een christelijke organisatie en hebben geen moeite om de diepere motivatie van ons engagement duidelijk te benoemen, maar je hoeft geen katholiek te zijn om bij ons terecht te kunnen.”

Solidariteit voorop

„Krijgen we een vraag binnen, dan gebeurt een van onze medewerkers zich op huisbezoek om de echte behoefte te kennen. Vaak blijkt immers dat er een veel ruimer verhaal onder zit, en daarmee willen we rekening houden. Bij sommige mensen merken we nog altijd een zekere terughoudendheid om hulp te vragen”, stelt Agnes Bode vast. „Mensen ervaren het soms ten onrechte als een soort mislukken.”

Ook een rem blijkt soms een ander edel principe. Iedereen betaalt naargelang zijn financiële draagkracht. „Daardoor zijn we verplicht om eerst de financiële situatie van de hulpaanvrager uit te spitten, alvorens de kost voor de hulp te bepalen. En dat schrikt mensen af, zodat ze soms te lang wachten alvorens hulp te vragen.”

Laat het nochtans duidelijk zijn, hulp krijgen hangt nooit af van je inkomen. De mensen met de grootste zorg gaan altijd voor. De hele organisatiestructuur is erop gericht om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de vraag en zo hoog mogelijke kwaliteit te garanderen. „Zelfs al is de vraag duidelijk groter dan de middelen, we proberen voor elke nood een oplossing te vinden. Ook hier speelt het solidariteitsprincipe. Aangezien we een soort wijkwerking



© Familiehulp

hanteren, kunnen we op dat niveau kijken of we met zorgpakketten niet wat kunnen schuiven.”

„Het kan gebeuren dat iemand misschien niet langer een bepaalde zorg nodig heeft, waardoor we een personeelslid met zorgkwalificatie, zij het soms gedeeltelijk, kunnen doorsturen naar een nieuwe aanvrager. De medewerkers van een bepaalde wijk komen wekelijks samen om af te toetsen hoe de zorg het beste wordt verdeeld. Dat leidt soms tot spanningen. Alhoewel, wanneer je de mensen zorgvuldig uitlegt waarom je dat doet, brengen ze begrip op. En, ze weten dat dit een garantie is voor als ze zelf bepaalde zorgen nodig hebben.”

Dienstencheques

„De verwachtingen van de 'klanten' zijn de laatste jaren evenzeer gewijzigd. Waar je vroeger een aanbod kon doen, gestuurd vanuit de professionele zorgverleners, ervaren we nu dat de mensen veel mondiger zijn geworden. Ze houden graag zelf de regie nog in handen. Dat is zeer zeker het geval voor de dienstverlening via dienstencheques. Ook die bieden wij aan. Daar gaan mensen er van uit: we betalen voor de service, dus mogen we ook een woordje meespreken. We leerden daaruit en nemen die positieve elementen mee in de zorgsector. Zo kunnen beide elkaar wederzijds bevruchten.”

Door de komst van de dienstencheque is de vraag nog toegenomen. Bijkomende medewerkers vinden is niet makkelijk. Daarom organiseert Familiehulp, samen met de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) eigen vormingscursussen om mensen zonder het vereiste diploma bij te scholen. „Zo worden ook almaar meer mensen van allochtone afkomst in onze sector actief. We willen hierin een voorttrekkersrol spelen, en dat lukt aardig. Het is een beetje zoals met de eerste mannelijke verzorgenden. Aanvankelijk was er wat weerstand, maar we zeiden: 'Probeer het eens, en als 't niet lukt, zoeken we een andere oplossing'. Meestal groeit het vertrouwen snel en wil men niemand anders meer. Hetzelfde beleven we nu met onze allochtone medewerkers. Ik zie dat heel positief evolueren.”