



# Brussels Takes Care

## Panel 2 - 09/01/2021

### Geïdentificeerde knelpunten

Tijdens de tweede dag van de burgerraad van Brussels Takes Care werkten de leden verder op basis van de persona's (zie burgerraad 1). Zij werden in hun werk ondersteund door de expertise van diverse sprekers die aanwezig waren om hun vragen te beantwoorden. Aan het einde van deze dag hadden ze een lijst van knelpunten opgemaakt. Daar wordt dieper op ingegaan tijdens de derde burgerraad, zodat ze aanbevelingen kunnen formuleren en overmaken aan de overheid.

Categorieën van knelpunten

- Toegang tot rechten – informatie, financiële toegankelijkheid, jongeren
- Toegankelijkheid voor diversiteit
- Administratieve toegang en financiële toegang
- Regie over de eigen zorg
- Preventie
- Kwaliteit van de diensten – luisterend oor en globale aanpak
- Kwaliteit van de diensten – gericht op gebruikers
- Relatie tussen gebruikers en diensten

#### 1. Toegang tot rechten – informatie, financiële toegankelijkheid, jongeren

Financiële toegankelijkheid

- Hoe maken we het dienstenaanbod en de rechten bekend en vermijden we dat mensen onnodig een beroep doen op de privésector?

Informatie

- Hoe verspreiden we de informatie over hun rechten en over de bestaande diensten aan mensen die deze nodig hebben?
- Hoe en wanneer kunnen we de Brusselaars voorlichten over hun rechten en over de mogelijke steun op een moment dat daar tijd en energie voor is?

Jongeren

- Hoe zorgen we ervoor dat jongeren de informatie krijgen die voor hen bestemd is?

#### 2. Toegankelijkheid voor diversiteit

Toegankelijkheid voor mensen met een handicap

- Hoe communiceren we met dove mensen?
- Hoe bereiken we een hulpverlening die meer is aangepast aan het zeer diverse profiel van de Brusselaars, met inbegrip van mensen met een handicap?
- Hoe vergroten we de kennis over de zeer diverse behoeften van de Brusselaars in de medische en sociale sector en daarbuiten? Dat is ook een maatschappelijke uitdaging.
- Hoe geven we het medische personeel vorming in diversiteit (leeftijd, cultuur, sociale klasse, situatie)?

Culturele toegankelijkheid van diensten

- Hoe kunnen we Nederlandstaligen beter begeleiden naar het Nederlandstalige hulpaanbod?

- Hoe kunnen we voldoende Nederlandstalige praktijken blijven bieden op een redelijke afstand voor de Nederlandstalige mensen in Brussel?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het zorgpersoneel een antwoord kan bieden op de behoeften van minderheden?
- Hoe zorgen we voor een betere toegang tot diensten voor mensen van een andere cultuur en herkomst en/of mensen die geen enkele officiële landstaal spreken?

### 3. Administratieve toegang en financiële toegang

#### Administratieve toegang

- Hoe verminderen/ondersteunen we de administratieve lasten voor mensen met een handicap en professionals die hier geen wijs uit raken? Bijvoorbeeld voor het gebruik van het openbaar vervoer.
- Hoe vereenvoudigen we de stappen die je moet zetten bij de sociale diensten? Hoe garanderen we dat de gevraagde stappen ook echt nodig zijn?
- Hoe vereenvoudigen we de toegang tot online diensten en mogelijkheden en verminderen we de digitale kloof?

#### Financiële toegang

- Hoe zorgen we voor een snelle en betaalbare toegang tot specialisten?
- Hoe kunnen we dringende psychologische hulp aanbieden voor een betaalbare prijs?
- Hoe maken we woonzorgcentra beter betaalbaar?
- Hoe kunnen we dezelfde zorgkwaliteit bieden aan alle inwoners van Brussel, ongeacht hun budget of statuut?

### 4. Regie over de eigen zorg

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat iedereen (alleen) de nodige stappen kan zetten of daar indien nodig begeleiding bij krijgt?
- Hoe bevorderen we de proactiviteit van de gebruikers? Hoe antwoorden we correct op proactiviteit?
- Hoe stimuleren we de Brusselaars om de moeite te doen om een vaste huisarts te kiezen?
- Hoe geven we alle Brusselaars de kennis en mogelijkheden om te beslissen over de manier waarop hun behandeling verloopt op elke leeftijd?
- Hoe zorgen we ervoor dat mensen binnen de zorginstellingen de regie over hun eigen zorg/welzijn kunnen nemen?
- Hoe kunnen we de Brusselaars meer mogelijkheden geven om te kiezen voor een preventieve aanpak van gezondheidsproblemen?

### 5. Preventie

- Wat moeten we doen om het risico op psychologisch leed bij eenoudergezinnen te beperken?
- Hoe bevorderen we het luisteren naar én het spreken over problemen binnen scholen?
- Hoe integreren we welzijn in alle beleidsmaatregelen?
- Wat moeten we doen om het risico op schulden te beperken?
- Hoe versterken we hiv-preventie bij nieuwkomers?

### 6. Kwaliteit van de diensten – luisterend oor en globale aanpak

#### Globale aanpak

- Hoe kunnen we een holistische aanpak verzekeren in de medische, sociale en psychische zorgverlening aan de Brusselaars?



- Hoe kunnen we vermijden dat we meer dan één maatschappelijk werker moeten zien in Brussel om hulp te krijgen, ook al gaat die hulp over meerdere domeinen of verschillende specialisaties?
- Hoe kunnen we meer plaats geven aan alternatieve geneeswijzen in de gezondheidszorg?
- Hoe kunnen we de diensten structureren voor een individuele opvolging op lange termijn van de gebruikers (met één enkele gesprekspartner)?

#### Luisterend oor

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat gebruikers hun behoeften gemakkelijker kunnen identificeren en snel de aangepaste hulp kunnen verkrijgen?
- Hoe kunnen we meer tijd uittrekken om over je gezondheid te praten met zorgverleners?
- Hoe kunnen we opnieuw kwaliteitstijd hebben bij de begeleiding en diensten ontlasten, zodat de oplossingen meer zijn dan symptoombestrijding en zodat de zorgverleners hun werk weer kunnen doen (met empathie en zonder vooroordelen), een duidelijk onderscheid maken tussen luisteren en techniek, en professioneel wangedrag vermijden?
- Hoe verbeteren we de kwaliteit van de opvolging en begeleiding van gebruikers door de sociaal assistenten en de maatschappelijk werkers, ondanks de beperkte beschikbare tijd?
- Hoe zorgen we ervoor dat er beter geluisterd wordt naar en meer erkenning is voor jonge gebruikers bij de diensten voor geestelijke gezondheidszorg?

#### 7. Kwaliteit van de diensten – gericht op gebruikers

- Meer kennis bij maatschappelijk werkers en zorgverleners (uit de sociale en medische sector) over de specifieke kenmerken van handicaps, aandoeningen, sociale problemen, enz.
- Hoe garanderen we de doeltreffendheid en de evaluatie van de verleende/toegekende diensten?
- Hoe garanderen we de update van personen die begeleiding geven, van de professionals uit de sociale sector en de gezondheidszorg? Hoe garanderen we dat vraag en aanbod altijd op elkaar afgestemd zijn?
- Hoe kunnen we de zorgbehoeften van elke Brusselse burger identificeren in een minimaal aantal stappen en snel tot een geschikte oplossing komen in een ruimte waar we de tijd hebben, waar we niet alles in 5 minuten moeten afhandelen en waar we niet worden beschouwd als een dossier?
- Hoe zorgen we ervoor dat sociaal assistenten zich meer kunnen richten op de begeleiding van gebruikers in plaats van de controle?
- Hoe kunnen we garanderen dat jongeren dezelfde vertrouwelijke en respectvolle behandeling krijgen als volwassenen?
- Hoe diversifiëren we het aanbod van de opvang en verzorging van oudere mensen?
- Hoe verbeteren we de kwaliteit van de opvang en de zorgverlening in woonzorgcentra?

#### 8. Relatie tussen gebruikers en diensten

- Hoe kunnen we het gemakkelijker maken om een geschikte arts te vinden?
- Hoe kunnen we gebruikers helpen om een geschikte zorgverlener te kiezen met wie ze een vertrouwensband kunnen creëren?
- Hoe kunnen we minderjarige jongeren toegang geven tot psychologische diensten en toch een bepaalde vertrouwelijkheid behouden?
- Wat kunnen we doen om het vertrouwen tussen artsen en patiënten te bevorderen?
- Hoe verbeteren we de (vertrouwens)band tussen gebruikers en overheidsdiensten?
- Wat kunnen we ervoor zorgen dat (toekomstige) gebruikers van sociale diensten zich niet beoordeeld voelen?