

Casemanagement: Wie? Wat? Hoe?

Sinds juli 2023 participeren vier Vlaamse en vier Waalse patiëntenorganisaties, waaronder MS-Liga Vlaanderen, aan een RIZIV-conventie voor casemanagement, binnen een transversaal project. Ik hoor jou als lezer al denken: wat is dat allemaal? Is dit iets voor mij? Moet ik dit artikel wel verder lezen? Ik kan je alvast verzekeren: vanaf dit jaar zou het wel eens kunnen dat je een casemanager tegen het lijf loopt. Ik nodig je daarom graag uit om even de tijd te nemen voor wat hierna volgt!

Wat voorafging...

In september 2022 organiseerden we, naar aanleiding van het veertigjarig bestaan van MS-Liga Vlaanderen, een academische zitting in Leuven. Centraal thema was het verduidelijken van onze visie over de multidisciplinaire raadpleging (MDR) voor personen met MS in de Vlaamse ziekenhuizen. Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, Frank Vandenbroucke, was één van de genodigden. Hij was bijzonder verrast over de jarenlange professioneel uitgebouwde dienstverlening van onze sociale dienst (sinds 2009) en beloofde om in Brussel bevoegde mensen en diensten aan te spreken om te onderzoeken of de methodiek van multidisciplinaire raadpleging structurele overheidsmiddelen zou kunnen krijgen. Zo'n MDR bestaat immers al geruime tijd in binnen- en buitenland voor onder andere aangeboren vaatafwijkingen, depressies, psychosen, slikstoornissen, verschillende vormen van kankers, beroertes, chronische pijnen, ...

Onze vraag was helder: kan de overheid voorzien in een financiële tussenkomst? Want zowel MS-verpleegkundigen van de betrokken ziekenhuizen als onze maatschappelijk werkers worden binnen de werking van de MDR niet structureel gefinancierd. Dit betekent dat de neurologen en ziekenhuizen zélf op zoek moeten gaan naar middelen om de MS-verpleegkundigen hun werk te laten doen en dat MS-Liga Vlaanderen haar maatschappelijk werkers enkel kan betalen via de giften en fondsen die zij ontvangt.

Een transversaal project via het RIZIV

In het voorjaar 2023 volgden enkele gesprekken met de bevoegde diensten. Dit resulteerde in een aanbod vanuit het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) om als patiëntenorganisatie een aantal casemanagers aan te werven. In eerste instantie was er teleurstelling omdat dit aanbod geen antwoord gaf op onze vraag naar tegemoetkoming voor MDR, maar na beraad zijn we wel ingegaan op de uitgestoken hand. We zijn er immers van overtuigd dat de introductie van deze nieuwe functie een belangrijke bijkomende ondersteuning kan betekenen in het zorgtraject van vele personen met MS.

Het creëren van de (nieuwe) functie van casemanager situeert zich binnen het Interfederaal Plan Geïntegreerde Zorg. Dit plan heeft als doel om alle gezondheidsdiensten in het land zo te organiseren dat personen

met een zorg- of ondersteuningsnood (PZON) zorgcontinuïteit ervaren in de gehele zorgverlening (preventie, diagnosestelling, behandeling, herstel en revalidatie). Dit betekent dat alle actoren in het zorg- en welzijnslandschap (zorgverleners, hulpverleners en de omgeving van de PZON) betrokken moeten worden in het zorgproces, waarbij de PZON helemaal centraal moet staan.

In dit Interfederaal Plan zijn een aantal pilootprojecten voor geïntegreerde zorg voor mensen met een chronische aandoening opgenomen en wordt onder andere bekeken (over een periode van alvast drie jaar) hoe casemanagers de samenwerking tussen alle betrokken zorg- en hulpverleners kunnen bevorderen en hoe die samenwerking beter afgestemd kan worden op de noden van de PZON (= verbetering van de levenskwaliteit en meer zelfcontrole over het zorgtraject).

Eén van die transversale projecten is opgericht om casemanagement te introduceren in de zorgtrajecten van personen met MS, de ziekte van Parkinson, de ziekte van Huntington en ALS, en dit zowel in Vlaanderen, Wallonië als Brussel. Het is een transversaal project waarbij het de bedoeling is om allerlei dwarsverbanden te creëren waardoor de eerstelijnszorg (thuiszorg) en de tweede- en derdelijnszorg (algemene en universitaire ziekenhuizen) niet enkel binnen hun 'eigen domein' ondersteuning bieden aan de PZON, maar vooral gaan samenwerken. Hierdoor zullen zij beter met elkaar (én de PZON) communiceren en samenwerken zodat de PZON daadwerkelijk voelt dat er makkelijker, sneller en gerichter acties ondernomen worden om de vele moeilijkheden die zich kunnen voordoen, aan te pakken. Ondersteuning betekent immers niet enkel een goede medisch-therapeutische behandeling, maar ook aandacht voor andere levensdomeinen zoals het sociaal leven, tewerkstelling, mentaal welbevinden, ...

“De casemanagers moeten de samenwerking tussen alle betrokken professionals activeren en versterken. Hun centrale rol is optreden als verbindingspersoon tussen de persoon met MS en het zorg- en hulpverleningsteam.”

Bij de diagnose van een chronische aandoening pakken zorg- en hulpverleners bepaalde symptomen wel aan, maar die symptomen kunnen op hun beurt ook weer een negatieve impact hebben op de verschillende levensdomeinen, waarvoor er mogelijk bijkomende hulp moet gevonden worden. Daar situeert zich de opdracht van de casemanagers.

Wat doet een casemanager?

Onze casemanagers zijn het **aanspreekpunt** voor personen met MS en hun omgeving, maar ook voor de betrokken zorg- en hulpverleners wanneer de zorgsituatie te complex is geworden en men niet goed meer weet hoe verder te gaan. Ook personen die recent een diagnose kregen en 'even de weg kwijt zijn' kunnen natuurlijk gebruik maken van hun hulp. De casemanagers hebben daarbij de taak om personen met MS te empoweren (= stimuleren om de eigen krachten te vinden én te activeren) en gezondheidsvaardigheden aan te leren (zoals aandacht voor voeding, leefpatronen, ...). Uiteraard moeten ze ook de **samenwerking tussen alle betrokken professionals** activeren en versterken. Hun centrale rol is optreden als verbindingspersoon tussen de persoon met MS en het zorg- en hulpverleningsteam, maar ook de samenwerking tussen die actoren versterken zodat zij meer ruimte krijgen voor hun concrete opdrachten.

De casemanagers helpen het werkveld als **procesbegeleiders** en zorgen in nauw overleg met alle professionals dat er een helder zorgplan is dat correct wordt nagestreefd door iedereen. Ze dienen als **referentiepersoon** en spreekbuis, en zullen dus vanuit het oogpunt van de persoon met MS mee waken over de kwaliteit van de begeleiding en dienstverlening. De casemanagers hebben de taak om als vertrouwenspersonen het eerste aanspreekpunt te zijn voor personen met MS en hun omgeving. Alle mogelijke vragen, noden en behoeften mogen aan hen voorgelegd worden. De casemanagers zijn telefonisch en via e-mail bereikbaar, maar komen indien nodig ook naar personen met MS toe om **in de thuissituatie** aandachtig te luisteren waar ze iets kunnen betekenen in het zorgtraject en welke zorg- en hulpverleners zij best aanspreken om mee een tandje bij te steken in de ondersteuning (= geïntegreerde zorg).

Wat met de maatschappelijk werkers?

Wellicht zal je je nu, bij het lezen van dit artikel, afvragen of er nog maatschappelijke dienstverlening door de sociale dienst van MS-Liga Vlaanderen is en of je als persoon met MS nog beroep kan doen op één van de maatschappelijk werkers. Natuurlijk blijft dit team haar ondersteuning aanbieden en kunnen personen met MS die lid zijn van onze patiëntenorganisatie, terugvallen op deze hoogwaardige maatschappelijke

“Ondersteuning betekent niet enkel een goede medisch-therapeutische behandeling, maar ook aandacht voor andere levensdomeinen zoals het sociaal leven, tewerkstelling, mentaal welbevinden, ...”

dienstverlening. Aandacht voor en begeleiding inzake tegemoetkomingen, tussenkomsten, tewerkstellingsituatie, rijbewijs, verzekeringen, ... blijft namelijk een specifieke taak van de maatschappelijk werkers.

Samen één team

Het zal wellicht even wennen zijn wanneer een maatschappelijk werker van MS-Liga Vlaanderen jou mogelijk naar een collega-casemanager doorverwijst. In dat geval betekent dit dat het niet (meer) de maatschappelijk werker is die voor jou op zoek gaat naar andere ondersteunende diensten, maar dat dit binnen de opdracht ligt van de casemanager. Omgekeerd zou het dus ook kunnen zijn dat onze casemanagers, in het kader van hun verbindende opdracht om op zoek te gaan naar gepaste zorg- en hulpverlening, een verwijzing doen naar een collega-maatschappelijk werker.

Lijkt dit allemaal wat verwarrend? Geen nood: zowel de maatschappelijk werkers als de casemanagers weten heel goed wat ieders taken zijn! Wil je contact opnemen met een casemanager of maatschappelijk werker om jouw (probleem-)situatie te bespreken? Voortaan zorgen we ervoor dat er steeds zowel een casemanager als een maatschappelijk werker aan de MS-Lijn (078/48 20 82) zit. Via e-mail zijn zij ook bereikbaar: casemanager@ms-vlaanderen.be of socialedienst@ms-vlaanderen.be.



Tot slot: door de uitbreiding van het zorg- en hulpverleningslandschap met casemanagers heeft de overheid als doel om personen met MS nog beter dan voorheen toegang te geven tot goede, op maat gemaakte zorgondersteuning. Met de combiwerking 'casemanagers-maatschappelijk werkers' willen we bijgevolg méér personen met MS verderhelpen en hen intensiever en gericht ondersteunen. We hopen oprecht dat iedere persoon met MS en zijn omgeving hierdoor een betere kwaliteit van leven mag krijgen. Dat is onze opdracht en samen met het hele team gaan we voor niets minder dan dat!

Paul VANLIMBERGEN
Adjunct-directeur MS-Liga Vlaanderen

Ons team van casemanagers

Op het moment dat deze tekst naar de drukker ging, bestond het (nieuwe) team van casemanagers van MS-Liga Vlaanderen uit vijf collega's.

Vanessa Berteloot (midden West-Vlaanderen)

Mijn naam is Vanessa. Ik ben 52 jaar en woon in Roeselare. Wie mij goed kent, omschrijft mij als een empathisch en verbindend persoon. Ik hou ervan om tijd door te brengen met familie en vrienden. Daarnaast houd ik van koken, yoga en lange wandelingen in de Ardennen.



Lies Vervaecke

(noord Oost-Vlaanderen en noord West-Vlaanderen)

Ik ben Lies en in juli heb ik mijn masterdiploma in de ergotherapeutische wetenschap gehaald. Nu wil ik mij vol enthousiasme inzetten om de kwaliteit van de zorg te verbeteren voor personen met MS. In mijn vrije tijd ben ik graag in de natuur, omringd door dieren. Daarnaast geniet ik ook van een namiddagje kokerellen of cultuur opsnuiven.



Magali De Smedt

(zuid Oost-Vlaanderen en zuid West-Vlaanderen)

Ik ben Magali, 25 jaar en afgestudeerd als verpleegkundige. Mijn passies zijn yoga, pilates, mijn vriend en familie, en dieren. Ik start met veel plezier bij MS-Liga Vlaanderen als casemanager.



Sony Heylaerts

(Antwerpen stad en regio Mechelen)

Ik ben Sony, de mensen van Antwerpen kennen mij al enkele jaren als maatschappelijk werker voor hun regio. Mijn overstap naar casemanager is een logische overgang naar het veel dieper gaan in de problematiek die personen met MS kunnen ervaren. Zorgrelaties en persoonlijke relaties die betrokken zijn bij het zorgproces samenbrengen om zo tot een totale zorg en ondersteuning te komen, is zo mooi om te doen.

Tina Dils

(Antwerpse Kempen en Noord-Limburg)

Ik ben Tina, een van de nieuwe casemanagers bij MS-Liga Vlaanderen. Mijn vorige werkervaring situeert zich binnen de thuishospitalisatie, waar ik mijn hart ben verloren aan het begeleiden van mensen binnen hun eigen context. Ik heb alvast heel veel zin om erin te vliegen en personen met MS zo goed mogelijk bij te staan in hun (zorg)traject.



Voor Zuid-Limburg en Vlaams-Brabant/Brussel zijn we nog op zoek naar twee bijkomende collega's.