

Situaties waarin geldzorgen boven tafel kunnen komen

In onderstaand overzicht staan voor verschillende beroepsgroepen mogelijke situaties waarin geldzorgen ter sprake kunnen komen. Ook is weergegeven hoe je daar vervolgens op kunt reageren.



Podotherapeut

Een cliënt heeft last van zijn voeten en is verwezen naar de podotherapeut voor speciale steunzolen. Bij de intake, wanneer het probleem wordt uitgevraagd, geeft de cliënt terloops aan dat hij niet alleen last van zijn voeten heeft maar ook steeds vaker hoofdpijn. Ook zegt hij dat hij zich zorgen maakt over de kosten van de steunzolen en of de zorgverzekeraar dit vergoedt. De therapeut herkent dit als een signaal van mogelijke geldzorgen en vraagt zijn cliënt: ik heb vaak cliënten met zorgen over het eigen risico, herkent u deze zorgen? Wanneer de cliënt bevestigend antwoordt, verwijst de therapeut door: mag ik u wijzen op een organisatie die u wellicht kan helpen? Omdat het nog een lange tijd duurt voordat de cliënt weer bij de podotherapeut komt, stuurt de therapeut een aantal weken na het gesprek een mail naar de cliënt met de vraag of hij er inmiddels uitgekomen is.



Fysiotherapeut

Tijdens de vierde behandelsessie wordt een patiënte ineens heel erg emotioneel. Doordat de fysiotherapeut en de patiënte elkaar al een paar keer hebben gezien is er een vertrouwensband ontstaan en de patiënte geeft aan dat het thuis niet zo goed gaat. De fysiotherapeut vraagt aan de patiënte: Ik merk dat u veel stress ervaart, wat maakt dat u stress heeft? Er ontstaat een gesprek en het blijkt dat de man van de patiënte onlangs is ontslagen, financieel ondergaan ze een zware tijd. Aan het eind van het gesprek geeft de fysiotherapeut aan de vrouw aan dat het fijn kan zijn als er bij geldzorgen iemand meekijkt en dat ze er eens over na kan denken of zij en haar man daar behoefte aan hebben. De patiënte geeft aan het met haar man te willen bespreken. Wanneer de cliënte op de volgende afspraak komt vraagt de fysiotherapeut haar hoe het nu gaat en of zij nog heeft nagedacht over ondersteuning. De patiënte geeft aan dat het beter gaat en dat ze inmiddels bij het wijkteam is geweest voor hulp.



Optometrie

Sinds een tijdje heeft een patiënt last van zijn ogen, hij is vanuit de opticien verwezen naar een optometrist. Na de eerste behandeling heeft de patiënt het advies meegekregen om oogdruppels te kopen. De patiënt geeft echter aan op dat moment geen geld of pinpas mee te hebben en zegt dat hij de druppels later deze week komt halen. Bij het volgende consult blijkt dat de patiënt nog dezelfde oogklachten heeft. De optometrist vraagt zich af of de patiënt zich misschien schaamt dat hij moeite heeft om de druppels te betalen en of er mogelijk geldzorgen spelen. Ze vertelt de patiënt: we hebben momenteel veel mensen die moeite hebben met het betalen van dergelijke kosten. U hoeft natuurlijk geen antwoord te geven, maar hoe is dat voor u? De patiënt beaamt dat

het momenteel inderdaad lastig is de eindjes aan elkaar te knopen. De optometrist geeft aan "Bij geldzorgen kan het fijn zijn als er iemand met verstand van zaken af ten toe meekijkt. Ik kan u laten zien waar u zich hiervoor kunt aanmelden". De patiënt zegt dat hij daar eens naar zal kijken maar nu snel weg moet om op tijd op het werk te zijn. Een week later belt de optometrist de patiënt op om na te vragen of het gelukt is. Als de patiënt aangeeft dat hij dit nog niet gedaan heeft vraagt de optometrist aan de patiënt of hij er mee instemt voor hem de aanmelding te regelen. De patiënt gaat akkoord.

Diëtist



Een patiënte met diabetes komt steeds vaker afwezig over tijdens afspraken. De diëtist merkt op dat de patiënte veelal in dezelfde kleding naar de afspraken komt en zeer vermoeid en gestresst oogt. De diëtist vraagt "ik overval u misschien een beetje met deze vraag, maar ik merk dat u veel stress ervaart, wat maakt dat u stress heeft?" De patiënte geeft aan dat ze er alleen voor staat en weinig te besteden heeft. De diëtist zegt: "Mag ik u wijzen op een organisatie die u wellicht kan helpen?" De patiënte wil meer weten. "Voor geldzorgen kunnen we u aanmelden bij de gemeente". De patiënte reageert afhoudend, waarop de diëtist toevoegt: "...en hier om de hoek zit het wijkteam, zij kunnen ook meedenken wat voor u zou kunnen helpen. Elke middag zit daar mevrouw de Wit, ik heb regelmatig contact met haar. Ik kan haar gelijk berichten dat u graag een keer langs komt. Mag ik haar uw gegevens geven zodat zij contact met u kan opnemen?"

Huid- en oedeemtherapeut



Een patiënt heeft borstkanker gehad en wordt naar de huid- en oedeemtherapeut verwezen om het litteken te masseren en oedeem te voorkomen/verminderen. Daar vertelt de huid- en oedeemtherapeut het belang van deze behandeling, het voorkomt fibrose en bewegingsbeperking. De huid- en oedeemtherapeut geeft aan dat de eerste 21 behandelingen alleen vergoed kunnen worden vanuit de aanvullende verzekering. De patiënt schrikt hier zichtbaar van. De huid- en oedeemtherapeut merkt dit op: "ik zie aan u dat u schrikt, mag ik vragen waar dat door komt?" De patiënt vertelt dat ze door de gevolgen van de kanker geen baan meer heeft en de behandelingen eigenlijk niet kan bekostigen. De huid- en oedeemtherapeut toont compassie: "u heeft geen makkelijke tijd achter de rug en het financiële plaatje valt niet mee. Er is gelukkig hulp hiervoor. Vindt u het goed als ik u daar iets over vertel?" De patiënt knikt instemmend. De huid- en oedeemtherapeut geeft aan wat de gemeente voor de patiënt kan betekenen en waar ze terecht kan.

Tandprotheticus



Een tijd geleden is een patiënt bij de tandprotheticus geweest om zijn gebitsprothese voor de bovenkaak te passen. De afspraak om de prothese aan te brengen, heeft de patiënt al een aantal keer verzet of afgezegd. Voordat er kosten in rekening gebracht worden, belt de praktijkmanager op naar de patiënt. "Wat maakt dat u de afspraken telkens niet nakomt?" In eerste instantie reageert de patiënt onverschillig, geeft onduidelijke antwoorden en wordt zelfs een beetje boos. Totdat de praktijkmanager vraagt: "Ik kan natuurlijk niet in uw portemonnee kijken maar kan het zijn dat de kosten van de behandeling hierbij een rol spelen?" De patiënt ontkent maar geeft al snel toe dat dit zeker een rol speelt. De praktijkmanager geeft aan dat de patiënt niet de enige is, dit soort problematiek komt steeds vaker voor in de praktijk. Ze vraagt aan de patiënt of ze hem mag verwijzen naar de gemeente, het kan zijn dat de patiënt in aanmerking komt voor bijzondere bijstand. Daarnaast raadt ze de patiënt aan om bij de gemeente ook over de geldzorgen te praten, zodat de gemeente daarbij kan ondersteunen. De patiënt is erg blij met deze hulp en gaat gretig op het aanbod in.