

Inhoud

Inleiding	2
‘Ziet u mij?’ Persoonsgericht werken bij Pieter van Foreest	6
Tips voor een succesvolle verhuizing naar een verpleeghuis	8
Fase 1: Oriëntatie op een verpleeghuis	10
Fase 2: Een indicatie aanvragen; plaatsing op de wachtlijst.....	16
Fase 3: De verhuizing is in zicht.....	18
Fase 4: Een plaats wordt aangeboden.....	20
Fase 5: De verhuisdag	22
Fase 6: De periode na de verhuizing	24

Inleiding

De stap naar een verhuizing om te gaan wonen in een verpleeghuis is ingrijpend in een mensenleven.

Heel ingrijpend.

Ingrijpend voor zowel de toekomstige bewoner als voor de mantelzorgers. Het is nog niet altijd een gewoonte om de cliënt hierbij te ondersteunen. Nog niet altijd wordt, voorafgaand aan de verhuizing al met de nieuwe cliënt kennisgemaakt of wordt contact opgenomen met collega's die de cliënt al kennen, zodat er sprake is van een warme overdracht. Ook wordt er niet altijd 'afscheid' genomen van cliënten die 'in zorg' zijn geweest. Oorzaken van het niet plaatsvinden van een warme overdracht van de thuissituatie naar een verpleeghuis zijn schotten in de zorg en in de financiering, maar ook cultuuraspecten en het vast blijven houden aan bestaande standaard werkwijzen.



Waarom deze handreiking?

Pieter van Foreest werkt mee aan het landelijk programma 'Waardigheid en trots'. De deelname gaf ons de impuls om ons in het thema te verdiepen en een handreiking 'waardig verhuizen naar een verpleeghuis' te maken.

De zorg voor mensen met dementie of mensen met chronische lichamelijke beperkingen is zwaar. De inzet van thuiszorg is gericht op 'het zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen'. Er kan echter een moment komen dat het thuis niet meer gaat. Zowel voor de betrokkene zelf als voor de mantelzorger is dat vaak moeilijk onder ogen te zien. Het besluit om (in de toekomst) naar een verpleeghuis te verhuizen, is een ingrijpende gebeurtenis die het leven van de betrokkene (tijdelijk) ernstig kan ontwrichten. Het proces is vaak lang en duurt van een periode vóór het aanvragen van een indicatie tot een periode na de verhuizing. Een goede begeleiding gedurende dit proces, met als gedachte: "Verhuizen op het juiste moment en naar de juiste plaats" is zowel voor de cliënt als voor de mantelzorger nodig. Hierdoor kan mogelijk ook worden voorkomen dat mantelzorgers langer doorgaan met de zorg dan goed voor hen is, of dat overbelasting en uitval van de mantelzorger resulteren in een onvoorbereide crisisopname.

Voor wie is deze handreiking?

Deze handreiking geeft zorgverleners, management en directie adviezen en tips om toekomstige bewoners van het verpleeghuis en hun mantelzorgers gedurende het gehele traject zo optimaal mogelijk te helpen zodat een geleidelijke overgang plaats kan vinden.

Hoe is deze handreiking tot stand gekomen?

Na aanmelding voor het landelijk programma 'Waardigheid en trots' is eind 2015 een projectgroep gestart. In deze projectgroep waren het management van de divisie thuis en de divisie wonen, zorg en behandeling, zorgverleners uit deze divisies en de afdelingen zorgbemiddeling en beleid vertegenwoordigd.

Gestart is met een inventarisatie van bestaande activiteiten binnen de organisatie die bijdragen aan het waardig verhuizen en deze met elkaar te verbinden. Immers de kracht om tot iets moois te komen ligt vaak in het leren van elkaar en in het gebruik maken van het bestaande.



Inventariseren



In gesprek

Ook zijn we in gesprek gegaan met cliënten en hun mantelzorgers. In klantenpanels spraken we met cliënten die (nog) niet direct betrokken zijn bij een verhuizing van henzelf of een verhuizing in hun directe omgeving.

We spraken ook met cliënten en mantelzorgers in verschillende fasen van het proces van het verhuizen, dat wil zeggen tussen 'een verhuizing overwegen' tot aan cliënten die kort geleden verhuisd zijn. Vijf cliënten zijn hierbij intensief gevolgd. Het volgen van deze cliënten kende een tweeledig doel:

- Optreden als een intensieve klantkenner die zoveel mogelijk de behoeften van de aanstaande bewoner en diens mantelzorgers probeert te vervullen.
- Het ophalen van informatie voor het project waardig verhuizen zoals: "Waar hebben cliënten en mantelzorgers behoefte aan?", "Hoe ervaren zij de huidige manier van werken?" en "Wat kan anders of beter"?



**Intensieve
klantkenner
zijn**

Opbouw Handreiking

Het verhuisproces is onder te verdelen in een aantal stappen. Deze handreiking volgt de indeling in zes stappen:

- 1) Als het thuis niet meer gaat: Oriëntatie op een verpleeghuis
- 2) Een indicatie aanvragen: op de wachtlijst
- 3) De verhuizing is in zicht: verwachte verhuizing binnen 3 maanden.
- 4) Een plaats wordt aangeboden.
- 5) De verhuisdag
- 6) Na de verhuizing: de nieuwe woonsituatie

Tekst, adviezen en tips in deze handreiking zijn mede gebaseerd op de brochure 'Ondersteuning van mensen met dementie en hun mantelzorgers, van Thuis naar verpleeghuis', Met toestemming van het 'Kenniscentrum zorginnovatie' van de Hogeschool Rotterdam, mocht hier gebruik van gemaakt worden.

In deze notitie wordt de term cliënt gebruikt als algemene term of als het om de cliënt in de thuissituatie gaat. De term (toekomstige) bewoner wordt gebruikt zodra de verhuizing aan de orde is. Ook wordt nog, de misschien ouderwets aandoende term, verpleeghuis gebruikt. Deze term is in het dagelijkse gebruik nog gemeengoed. Daar waar over verpleeghuis gesproken wordt, worden ook andere vormen van intramurale woonvoorzieningen zoals verzorgingshuizen en kleinschalige woonvormen bedoeld.



‘Ziet u mij?’ Persoonsgericht werken bij Pieter van Foreest

Het leven en het welbevinden van cliënten, zoals zij zelf willen.

Dáár staan we voor.

Of u nu thuis woont of bij Pieter van Foreest, wij zorgen voor dé ondersteuning om dit te kunnen realiseren, zonder dat wij uw leven overnemen.

Persoonsgericht werken

Wij willen kwaliteit van leven en welbevinden voorop stellen door aan te sluiten bij behoeften van- en het bieden van keuzemogelijkheden aan cliënten. Maar wat als iemand door ziekte kwetsbaar is geworden en niet meer in staat is aan te geven wat er nodig is om geluk te ervaren? Als het fysieke vermogen kwijt is om te spreken of als iemand zich niet vertrouwd genoeg voelt om zich te uiten, hoe weten we dan wat voor diegene fijn en belangrijk is in het leven en in de zorg?

Wat vraagt dit gegeven van ons, als zorginstelling, of van jou, als professional? Hoe komen we erachter of we het eigenlijk wel goed doen voor cliënten? Hoe overtreft je iemands verwachtingen, als je er soms zo moeilijk achter komt wat die verwachtingen zijn?

Als cliënten het zelf niet meer kunnen aangeven zullen wij, vanuit onze professionaliteit en samen met de naasten van de cliënt, een extra inspanning moeten doen om goede zorg te bieden. Die stap extra noemen wij; **Persoonsgericht Werken**.

Persoonsgericht werken betekent dat medewerkers kennis hebben van de doelgroep en de verschillende ziektebeelden. Wat verandert er door ziekte? En wat blijft er? Het gaat er van uit dat we kijken naar datgene er nog wel kan en dat we deze mogelijkheden helpen benutten.

We durven kritisch te kijken en vanuit daar te verbeteren: wat bieden we cliënten? Maar ook wat bieden we hen misschien nog *niet*?



Ziet u mij?

Persoonsgerichte zorg gaat nog verder dan enkel in kaart brengen wat een doelgroep nodig heeft. We willen in kaart brengen wat een *specifieke cliënt* nodig heeft. We kruipen in de huid van de persoon:

Wat versterkt of ondermijnt de persoonlijkheid van mevrouw de Boer?

Wat maakt haar gelukkig?

In welke omstandigheden heeft zij haar leven geleefd? En welke mogelijkheden heeft zij nu?

Als zij boos of verdrietig is, waar komt dit vandaan en hoe gaan we hier het beste mee om?



Thuis voelen

Wij gaan actief op zoek naar de antwoorden voor iedere cliënt, samen met hun naasten. Want dat wat voor de één normaal of fijn is, kan voor de ander juist erg onprettig zijn. We zorgen ervoor dat cliënten hun dagelijkse gewoonten zo veel mogelijk kunnen blijven volgen. We vinden het belangrijk dat cliënten zich thuis voelen als zij zorg van ons krijgen. Dat zij zich vrij kunnen bewegen en dat naasten zich welkom voelen en echt deel van het leven kunnen blijven uitmaken.

Persoonsgericht werken door te observeren en te verbeteren. Dat vraagt heel wat van medewerkers. Daarom werken wij steeds aan het vergroten van professionele competenties zoals: sterke communicatievaardigheden, adequate kennis, een open blik, reflectie op professioneel handelen en een juist tempo.

Bij Pieter van Foreest durven we ons met regelmaat af te vragen:
Hoe doen we het? Zien we het huis van cliënten als onze werkplek of als dé thuishaven van deze cliënt?

“Naarmate we meer emotioneel worden en minder cognitief, wordt het de manier waarop je tegen ons praat, niet wat je zegt, die we ons zullen herinneren.

Het gaat ons veel meer om het gevoel dan om de inhoud. Je glimlach, je tempo, je aanraking daarmee kunnen we ons identificeren. Empathie heelt.

Hou gewoon van ons zoals we zijn. We zijn e altijd nog hoor, emotioneel en in de geest, als je ons maar kunt vinden.”

En waaruit blijkt dit?

We betrekken de naasten van de cliënt omdat we begrijpen wat voor impact ziekte en afhankelijkheid ook op hen heeft. We zien hen als essentiële partner in het bieden van goede en persoonsgerichte zorg. We zijn ons ervan bewust dat persoonsgericht werken in het 'DNA' van de hele organisatie moet zitten om het verschil te kunnen maken.

Persoonsgericht werken voor en met kwetsbare mensen vraagt dus een stap extra. Niet altijd een makkelijke opgave, maar alleen zo kunnen wij, trotse en professionele medewerkers, deze cliënten en diens naasten ook echt warme zorg en een gevoel van welbevinden bieden.

Wij zijn Pieter van Foreest.

Tips voor een succesvolle verhuizing naar een verpleeghuis

Algemene tips en aanbevelingen

Werk volgens de principes van persoonsgericht werken

Voor met name grote organisaties is het vaak verleidelijk om standards op te stellen, zo ook voor het verhuisproces. Waardig verhuizen heeft voor elk mens een andere betekenis. De wijze waarop een goede verhuizing plaatsvindt en ook de ondersteuning daarbij is voor iedereen anders. Voor ondersteuning 'op maat', moet je de cliënt goed kennen. De behoeftes van die cliënt en zijn mantelzorger én zijn levensverhaal staan steeds centraal. Er is dan ook niet één standaard voor waardig verhuizen. In deze handreiking geven we tips en adviezen die je kunnen helpen om het verhuisproces passend te kunnen maken voor die individuele cliënt en zijn mantelzorger.

Een belangrijke vraag voor iedereen die afhankelijk is of wordt van zorg is:
“Wat moet ik van u weten zodat ik u de beste, meest passende zorg kan bieden?”

Daarna volgt de vraag:
“En ben ik de enige die dit moet weten of zijn er anderen voor wie de informatie belangrijk kan zijn”.

Verhuizen naar het verpleeghuis verloopt via een aantal stappen.

Ben je als zorgverlener bewust van deze stappen. Kenmerkend voor deze stappen zijn:

- Aandacht en zorg rondom de verhuizing begint al vóór het aanvragen van de indicatie en duurt tot enkele weken na de verhuizing.
- Uitgangspunt is steeds 'zo lang mogelijk thuis blijven wonen', binnen de grenzen van ieders mogelijkheden.
- Geef als zorgverlener de cliënt en mantelzorger vertrouwen dat een goede oplossing wordt gevonden als het thuis niet meer gaat.
- Anticipeer steeds op wat komen gaat.
- Vermijd het bespreekbaar maken van lastige kwesties niet.



Schrap het woord opname en gebruik het woord verhuizing

Veel zorgverleners spreken nog over een 'opname'. Het woord opname verwijst vaak naar een klinische setting en verwijst daarmee ook naar het oude beeld van verpleeghuizen. De verpleeghuizen van nu hebben veel aandacht voor 'wonen' en het 'zo thuis mogelijk voelen'. Het woord verhuizen past beter bij dit beeld. Daarmee wordt de, vaak laatste, verhuizing naar een 'nieuw thuis' en niet naar een klinische verpleeghuissetting benadrukt.

Houd er wel rekening mee dat de term verhuizen soms 'te positief' kan klinken. Het woord geeft een bepaalde keuze aan, die sommige cliënten en mantelzorgers niet zo ervaren. Wees er alert op dat het woord opname in sommige situaties misschien beter op zijn plaats is.



Betrek de mantelzorgers actief in elk stadium van de verhuizing

Bied de mantelzorgers in elke stap in het verhuisproces ondersteuning aan. Het begint met het erkennen van de rol die de mantelzorgers heeft en hoe hij/zij dit ervaart in relatie tot de persoon voor wie hij/zij zorgt.

Zorg er in elk stadium voor dat er ook aandacht is voor de mantelzorgers. De mantelzorgers is onmisbaar in het verkrijgen van waardevolle informatie over de bewoner. Voor de mantelzorgers zelf is de gehele periode fysiek en emotioneel belastend. De verhuizing van de "naaste" van de mantelzorgers kan een onderdeel zijn van een "rouwproces", het afscheid nemen van degene voor wie je zo lang hebt gezorgd omdat de zorg thuis niet meer mogelijk was. Een 'simpel' betrekken in de zorg kan voldoende zijn, maar het zelf bieden van mantelzorgondersteuning of het verwijzen naar hulpverleningsinstanties of lotgenotencontactgroepen kan ook heel waardevol zijn.

Omdat overbelasting van de mantelzorgers vaak een reden is voor verhuizing van de cliënt naar een verpleeghuis of andere woonvoorziening, is het belangrijk om de belasting van de mantelzorgers goed in de gaten te houden. Dit kan door middel van een gewoon gesprek, maar ook door middel van vragenlijsten, zoals de Ervaren Druk Informele Zorg (EDIZ). De uitkomsten kunnen aanleiding zijn om verder te praten over de belasting, zorgen en behoeften van de mantelzorgers



Maak afspraken met zorgverleners over wie, wat, wanneer doet

Bij mensen met dementie of een chronische lichamelijke beperking zijn vaak meerdere zorgverleners betrokken. In de periode van oriëntatie op een verpleeghuis tot en met de periode na de verhuizing is het belangrijk dat er maatwerk wordt geleverd. Wat hebben deze cliënt en mantelzorg op dit moment nodig? Het is van groot belang om met elkaar afspraken te maken over wie, wat, wanneer doet.

Zorg dat één van de zorgverleners de regie heeft over het verhuisproces. Dit is de klantkenner. Leg altijd vast wie als klantkenner fungeert. Dit geeft duidelijkheid aan de cliënt en aan alle betrokken zorgverleners. Bouw een goede samenwerking op en vertrouw op de professionaliteit en inzet van de andere zorgverleners. Zorg ervoor dat niet elke zorgverlener nog eens dunnetjes gaat overdoen wat al is gedaan. Door te lezen wat al is verzameld en daarop voort te bouwen, kom je samen verder.

Maak gebruik van informatie die al bekend is.
Kijk dus in het dossier voordat je de (toekomstige) bewoner spreekt.



Fase 1: Oriëntatie op een verpleeghuis

Informatievoorziening

Ongeveer 1 op de 5 mantelzorgers van thuiswonende ouderen heeft behoefte aan meer informatie over het verloop van de ziekte, de verschillende woonvormen en over de wettelijke regelingen en/of vergoedingen bij verhuizing. Veel van deze vragen worden aan medewerkers in de thuiszorg gesteld. Schets het verloop van de ziekte, inclusief de mogelijkheid van verhuizing naar een verpleeghuis in de toekomst.

*“Voor informatie werd ik verwezen naar de brochure en de website.
Daar vond ik veel informatie, maar dat is een opsomming van de algemene dingen.
Niet de informatie waar ik persoonlijk naar op zoek was.
Wat betekent dit voor mij?”*



Tips

- De informatie die de cliënt en mantelzorger nodig hebben hangt heel erg af van de persoonlijke situatie. Probeer steeds in te spelen op deze behoefte.
- Geef niet alleen mondelinge informatie, maar ook schriftelijke informatie, of verwijst naar relevante websites. De cliënt en mantelzorger(s) kunnen alles dan nog eens nalezen.
- Bied zowel gevraagd als ongevraagd informatie aan, maar let wel op de reactie van de persoon.
- Vermijd botte, zakelijke informatie over het verpleeghuis, maar vraag bijvoorbeeld: "Hoe denkt u dat de toekomst eruit zal zien? Hoe op kortere termijn? En hoe op langere termijn?" Dit kan tot denken aanzetten. Geef een overzicht van de mogelijke woonvormen.
- Ken de diverse woonvormen in de regio. Het is belangrijk om als zorgverlener de verschillende woonvormen in de regio te kennen, zodat je mensen voorbeelden hiervan kunt geven. Probeer mensen te stimuleren om zich zo goed mogelijk zelf te oriënteren. Soms zijn cliënten geneigd om te kiezen voor het huis waaraan ook de zorgverlener verbonden is, of kiezen zij voor het dichtstbijzijnde huis.
- Van veel verpleeghuizen is een filmpje op YouTube beschikbaar evenals informatie op websites. Soms zijn er zelfs ook plattegronden van de verpleeghuizen en de kamers op het internet te vinden. Mensen kunnen zo een indruk krijgen van het huidige verpleeghuis.
- Besteed veel aandacht aan verwachtingsmanagement. Veel cliënten en mantelzorgers hebben nog oude denkbeelden over het verpleeghuis. Het praten over het verpleeghuis kan op allerlei natuurlijke momenten gebeuren. Het is daarom belangrijk dat ook medewerkers in de thuiszorg en ontmoetingscentra een goed beeld hebben over het huidige verpleeghuis. Ga op werkbezoek in het verpleeghuis en laat je informeren over de gang van zaken daar.
- Verwijs cliënten naar de websites van organisaties die (onafhankelijke) informatie geven over de verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland.
- Bespreek het aanvragen van een indicatie met de cliënt en mantelzorger. Houd rekening met bestaande wachtlijsten en informeer de familie over de mogelijkheid om te zijner tijd een aanbod te weigeren. Bespreek zo nodig ook de risico's van een crisisopname en het streven om dit te allen tijde te voorkomen. Stimuleer de mantelzorger(s) en de cliënt verschillende woonvormen te bezoeken.
- Wijs cliënten en mantelzorgers op bestaande checklists die hen helpt om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de bezochte woonvoorziening. Op de lijsten kunnen zij aangeven wat voor hen zelf belangrijk is.

Zorg voor een stabiele klantkenner

Veel cliënten thuis hebben te maken met meerdere zorgverleners. De klantkenner is het vaste aanspreekpunt in het gehele verhuisproces. Vaak is de klantkenner de zorgverlener diegene die een heel goed, de meeste of al langdurig contact heeft met de cliënt en zijn mantelzorger. Geef vertrouwen dat de wensen en behoeften van de cliënt en zijn mantelzorger centraal staan en dat de samenwerking gericht is op het zo lang mogelijk uitstellen van een verhuizing naar een verpleeghuis. Binnen ieders grenzen en mogelijkheden wordt de zorg in de thuissituatie zo optimaal en verantwoord mogelijk ingezet. De kwaliteit van leven en de veiligheid van de cliënt en van de mantelzorger staan hierbij voorop,

*“Ik wist vaak niet wie ik nu moest bellen, de wijkverpleegkundige of de casemanager.
Dan belde ik er maar één en werd ik soms weer doorverwezen naar de ander”*

Door plaatsing op een wachtlijst komt een dossierhouder in beeld. Soms betekent dit dat ook de cliëntkenner verandert. Een wisseling in vertrouwde personen die vaak al jaren bekend zijn, kan zowel voor de cliënt als mantelzorger belastend zijn. Probeer dit dan ook zoveel als mogelijk te voorkomen. Als dat toch zal moeten of anderszins wenselijk is, zorg dan voor een zeer warme overdracht, niet alleen schriftelijk, maar ook door, samen met de cliënt en mantelzorger én de nieuwe klantkenner, afspraken te maken over de overdracht.



Overweeg de inzet van een buddy vrijwilliger als klantkenner

De rol van klantkenner tijdens het verhuisproces kan ook ingevuld worden door een buddy vrijwilliger. Deze buddy gaat dwars door alle financieringsstromen en organisaties heen en kan de stabiele vaste bakken zijn voor de toekomstige bewoner en diens mantelzorgers.

Tips

- Bespreek de mogelijkheid van de inzet van een buddy. De taken en rol van de buddy is afhankelijk van de situatie. Het voorop staand doel is steeds de verhuizing naar een verpleeghuis voor de cliënt en mantelzorgers zo prettig als mogelijk te laten verlopen.

Bespreek eventuele weerstanden expliciet met de mantelzorgers

Maak eventuele weerstanden tegen verhuizing bespreekbaar. De meeste mantelzorgers hebben ambivalente gevoelens over de verhuizing. Aan de ene kant voelen zij dat het zo niet langer kan, aan de andere kant voelen zij zich schuldig. Het komt regelmatig voor dat mantelzorgers en/of de cliënt een eventuele verhuizing zo veel mogelijk voor zich uit schuiven. Het is belangrijk om deze weerstand bespreekbaar te maken.

Op een gegeven moment gaat het niet meer, is het niet meer verantwoord.

Je vraagt je af: Hoe krijg je het hier veilig?"

.Pa en Ma hebben het idee dat ze begin 60 zijn, maar dat zijn ze niet.

Alle kinderen zijn door een proces van rouw gegaan in die jaren.

De rol van ouder - kind veranderde, je merkte dat ze het niet meer zelf geregeld kregen.

Tips

- Bespreek met de mantelzorgers onderwerpen zoals het omgaan met stress, veranderingen in het eigen activiteitenpatroon en emotionele veranderingen. Bespreek ook hoe het is om 'hulp te moeten vragen' of om 'van anderen afhankelijk te zijn' en 'hoe ziet de toekomst er voor mij uit' ?
- Ga lastige kwesties niet uit de weg
- Organiseer een familiegesprek wanneer er in de familie verschil van mening is over een verhuizing naar een verpleeghuis.
- Bied een luisterend oor en bevestig de mantelzorgers in zijn of haar keuze.





Redenen van weerstand tegen verhuizing naar een verpleeghuis

In interviews met mensen met dementie of somatische beperkingen worden verschillende redenen genoemd van weerstand tegen een verhuizing naar een verpleeghuis

- de mening dat er (nog) niks aan de hand is;
- het niet willen verlaten van de oude, vertrouwde omgeving;
- negatief beeld van het verpleeghuis;
- angst om de regie te verliezen.

Bij mantelzorgers kan de weerstand tegen een verhuizing samenhangen met:

- angst voor eenzaamheid na het vertrek naar het verpleeghuis;
- schuldgevoelens en het gevoel niet genoeg te hebben gedaan voor zijn/ haar naaste;
- negatief beeld van het verpleeghuis;
- grote afhankelijkheid in de relatie met de persoon die moet verhuizen
- verschil van mening in de familie over de verhuizing

Fase 2: Een indicatie aanvragen; plaatsing op de wachtlijst

De wachtlijsten van verpleeghuizen zijn vaak lang. Het besef dat je op de wachtlijst staat geeft voor veel mensen ook de ruimte om enigszins te wennen aan het idee van de verhuizing.

Geef informatie over de procedure

De zorgstructuur is voor veel mensen erg complex.
Veel mensen kunnen de weg niet meer vinden in het zorgsysteem.

Veel mensen zijn onvoldoende op de hoogte van de procedures. Vertel hen hoe en wanneer een indicatie voor langdurig verblijf kan worden aangevraagd, wat de kosten zijn, hoe mensen kunnen aangeven wat hun huis van voorkeur is, hoe lang de wachttijden (kunnen) zijn en of en hoe vaak zij een aanbod van een kamer kunnen weigeren. Geef ook aan dat de volgorde van verhuizing tegenwoordig gemaakt wordt op basis van de urgentie in de actuele situatie van de cliënt en mantelzorgers. Kan de mantelzorgers de zorg nog volhouden? Is er meer of andere zorg nodig om de mantelzorgers te ontlasten? Is de situatie nog veilig? Bespreek ook dat het belangrijk is om wijzigingen in de situatie steeds door te geven aan de wachtlijstbeheerder¹. De klantkenner en wachtlijstbeheerder hebben regelmatig contact met elkaar.

“Ze was in de nachten vaak bang en belde dan steeds vaker bij de burens aan. Ze liep soms ontredderd op straat. De situatie thuis werd onveilig, maar ze stond nog niet lang genoeg op de wachtlijst. Er zat niets anders op dan haar actief op de wachtlijst te plaatsen, zodat zij uiteindelijk kon verhuizen, maar wel naar een plek buiten de regio.”

Bespreek met de cliënt en mantelzorgers de mogelijkheden van Carenzorgt². Ook de informatie van de wachtlijstbeheerder is in het dossier van de cliënt opgenomen. Mensen kunnen dit hierin zelf nalezen.

De periode op de wachtlijst is een periode vol onzekerheid. Hoewel onderzoek heeft laten zien dat iets meer dan de helft van de mantelzorgers tevreden was met de duur van de periode dat zij moesten wachten, vond ongeveer een vijfde de wachttijd te lang en ongeveer een zesde de wachttijd te kort.

Bespreek regelmatig de situatie met de cliënt en mantelzorgers.
Bespreek dit ook met de wachtlijstbeheerder.

Uit onderzoek naar ‘Volhoud tijd’ is gebleken dat het stellen van de vraag: *“Als de mantelzorgersituatie blijft zoals die nu is, hoe lang kunt u de zorg dan nog aan?”* een belangrijke indicatie is.

Crisisopnames kwamen vooral voor bij mantelzorgers die zelf dachten dat ze de zorg minder dan zes maanden zouden kunnen volhouden.

Verder gaven mantelzorgers aan dat zij de zorg voor hun naaste langer hadden kunnen volhouden als er eerder met hen was overlegd. Zij voelden zich veelal onder druk gezet om snel een vrijgekomen plek in het verpleeghuis op te vullen. Signalen over de volhoudtijd biedt waardevolle informatie aan zorgverleners. Door ondersteuning op maat te bieden kunnen mantelzorgers veelal langer doorgaan. Dat is ook wat mantelzorgers en hun naaste graag willen.

¹ Bij Pieter van Foreest wordt het wachtlijstbeheer uitgevoerd door de zorgbemiddelaar

² Via Carenzorgt heeft de cliënt en mantelzorgers inzage in het dossier. Steeds meer organisaties maken gebruik van Carenzorgt of een vergelijkbaar systeem.

Ondersteun de cliënt en mantelzorg(er) emotioneel

Het aanvragen van een indicatie is een emotioneel besluit, waarbij schuldgevoel, twijfel en onzekerheid een rol kunnen spelen. Soms is er sprake van opluchting en ongeduld.

Tips

- Bied een luisterend oor en bevestig de cliënt en mantelzorg(er) in zijn of haar keuze.

Haal het levensverhaal op van de cliënt

Het kennen van de cliënt helpt om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op zijn situatie. Dit geldt zowel in de ondersteuning thuis, in het Ontmoetingscentrum, of in het verpleeghuis.

Er zijn verschillende manieren om het levensverhaal van de cliënt op te halen. De wijze waarop dit gebeurt hangt erg af van de persoonlijke behoeftes van de cliënt en mantelzorg(er).

Een manier is het maken van een levensboek: gegevens en beeldend materiaal over mensen en gebeurtenissen die een rol hebben gespeeld in het leven van degene die gaat verhuizen.

Het levensboek kan ook gaan over gemiste kansen en onvervulde wensen, of over lang vergeten hobby's en bezigheden. Een andere manier is het maken van een fotoboek met foto's van de oude woning en andere belangrijke plekken in de leefomgeving. Ook een herinneringskoffer kan een goede optie zijn.

Het maken van een levensboek, fotoboek of herinneringskoffer kan verschillende doelen hebben:

- Het geeft iets vertrouwds aan de cliënt
- Het zorgpersoneel krijgt informatie over de levensloop van de cliënt of nieuwe bewoner en kan het gedrag van de cliënt daardoor soms beter begrijpen.
- Het maken ervan kan een (plezierige) activiteit zijn voor de mantelzorg(er).

Als de cliënt een levensboek, fotoboek of herinneringskoffer heeft, zorg er voor dat het ook bekend is bij de andere zorgverleners. Vraag aan de cliënt of mantelzorg(er) of je het ook mag delen met de zorgverleners van de toekomstige woonsituatie. Leg daarbij altijd goed het doel hiervan uit.

“Wat we ook doen, “troosten, afleiden, inschakelen van de psycholoog, mee laten doen met activiteiten op de afdeling bijna niets helpt. Ik voel me dan zo onmachtig, dit verdient ze natuurlijk niet. We willen haar zo graag helpen zich wat prettiger te voelen.”

Tips

- Er zijn verschillende manieren om een levensverhaal te ‘vangen’. Houd niet vast aan één vorm. Zoek een vorm die passend is bij de cliënt.

Fase 3: De verhuizing is in zicht

In deze fase wordt de uiteindelijke verhuizing echt concreet. De verhuizing wordt binnen 3 maanden verwacht.

“Omdat moeder ’s nachts ging dwalen hebben wij, om de beurt, 2 maanden bij onze moeder geslapen. Af en toe schakelden we een particuliere thuiszorg in. We werden goed op de hoogte gehouden van de verwachte verhuistermijn. Deze periode was daarom, op deze manier voor ons vol te houden”.

Bied de cliënt en mantelzorgers aan om kennis te maken met de nieuwe woonvoorziening

Er zijn verschillende manieren om een toekomstige bewoner en mantelzorgers kennis te laten maken met de nieuwe woonomgeving.

Tips

- Nodig de toekomstige bewoner en zijn mantelzorgers actief uit om af en toe naar de nieuwe woonvoorziening te komen. Zorg ervoor dat het mogelijk is om er te eten, een kop koffie te drinken of om deel te nemen aan activiteiten. De toekomstige bewoner en mantelzorgers kan zo kennismaken met de locatie en met andere bewoners.
- Laat de toekomstige bewoner de belangrijke ruimtes zien en een toekomstige (soortgelijke) kamer en huiskamer. Inventariseer de mogelijkheden van ‘proef-logeren’
- Organiseer familie en/ of bewonersbijeenkomsten voor toekomstige bewoners en hun mantelzorgers. Laat bewoners die al in het verpleeghuis wonen en hun mantelzorgers hun verhaal vertellen.

Zorg als klantkenner thuis dat het dossier van de cliënt op orde is.

De verhuizing wordt binnen enkele maanden verwacht maar komt uiteindelijk toch vaak onverwacht. Zorg, als medewerker thuis, ontmoetingscentrum of casemanager dat het dossier op orde is zodat de medewerkers van het verpleeghuis zich goed kunnen voorbereiden.

Houd tijdens de wachtlijst regelmatig contact met de aanstaande bewoner

Afhankelijk van een specifieke locatie en van de wensen van de toekomstige bewoner, kan een huisbezoek bij de bewoner worden gebracht. Een huisbezoek heeft meerdere doelen zoals persoonlijke kennismaking; leren kennen van de leefomgeving van de cliënt; gelegenheid om informatie te geven over de verhuizing, maar ook aandacht voor het verhaal van de toekomstige bewoner en de mantelzorgers. Vaak zijn er nog twijfels over de verhuizing en mogelijk ook schuldgevoelens.

“Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de verhuizing zo min mogelijk bijdraagt aan het trauma dat verhuizen is? Misschien wel door het niet mooier te maken dan het is. Het is verdrietig dat verhuisd moet worden, wellicht helpt het als dit meer gehoord en erkend wordt en er ruimte is voor dit proces, in woorden maar misschien ook meer in stilte en aandacht”.



Zorg dat je voorafgaand aan het huisbezoek altijd de al bekende informatie over de situatie van de cliënt hebt gelezen. Veelal is die informatie al in het zorgdossier te vinden of kun je die ophalen bij de klantkenner in de thuissituatie.

Tijdens het huisbezoek kan gebruikt worden gemaakt van een (semi-) gestructureerde vragenlijst met bijvoorbeeld vragen over de wensen, de behoeften, de gewoonten, de dagstructuur, het dagprogramma, de mogelijkheden met betrekking tot de ADL, de zorg en begeleiding die thuis geboden worden, de activiteiten die de mantelzorger in de instelling kan verrichten.

“Er kwam iemand van het verpleeghuis die mijn situatie al leek te kennen en niet alles opnieuw vroeg. We hebben hierdoor een heel fijn gesprek gehad over zaken die er toe doen. En te weten dat iemand voor ze zorgt die ook de thuissituatie heeft gekend, voelt heel fijn”.

Tips

- Schep reële verwachtingen over het toekomstige verblijf in het verpleeghuis. Het is daarbij van groot belang dat diegene die de voorlichting geeft, goed op de hoogte is van het reilen en zeilen in het verpleeghuis.
- Laat het huisbezoek plaatsvinden door de contactverzorgende. Neem, met toestemming van de cliënt, contact op met de klantkenner in de thuissituatie. Zij kan je veel informatie geven en het voorkomt dat je zaken dubbel vraagt.
- Geef cliënten en mantelzorger tijdig een plattegrond van de kamer zodat het inrichten al thuis kan beginnen en zij het hun eigen plek kunnen maken.

Leg actief contact met de klantkenner thuis

In het contact tussen de klantkenner thuis met de contactverzorgende in het verpleeghuis kan veel informatie worden uitgewisseld. Informatie hoeft dan niet opnieuw gevraagd te worden en essentiële informatie wordt niet gemist.

Wanneer zorg wordt verleend vanuit verschillende organisaties, die niet in hetzelfde zorgdossier werken, is het leggen van dit contact lastiger. Het vraagt om een cultuurverandering om het contact daadwerkelijk te realiseren. De grondhouding moet zijn: De wens om de nieuwe bewoner echt te willen. Persoonsgericht werken kan hierbij een goede kapstok vormen.

“De thuiszorg, verpleeghuis, het ontmoetingscentrum, de fysiotherapeut, allemaal betrokken bij die cliënt die verhuist van thuis naar het verpleeghuis. Toch durven/ kunnen/willen betrokkenen elkaar niet zo makkelijk opzoeken of bellen om informatie uit te wisselen. De telefoon pakken en om een overdracht vragen en informeren naar de bewoner als mens, daar iets extra's voor willen doen, dat zie je nog weinig gebeuren.”

Fase 4: Een plaats wordt aangeboden

Als een plaats wordt aangeboden is al veel duidelijk. De afdeling, de kamer en ook de contactverzorgende zijn bekend.

Bezoek de nieuwe bewoner zo mogelijk thuis

Als er al huisbezoeken zijn geweest, dan is dit de fase dat de contactverzorgende hierop aansluit. Als er nog geen huisbezoeken zijn geweest, dan is dit de fase om dit (opnieuw) voor te stellen. Een huisbezoek in een, voor de nieuwe bewoner en mantelzorgers onzekere situatie, kan complex zijn. Een verpleegkundige (niveau 4) kan de contactverzorgende hierbij ondersteunen als coach of als deskundige. Tijdens het huisbezoek kan o.a. beoordeeld worden of de aanwezigheid van een arts tijdens de verhuisdag noodzakelijk is.

Zorg ook nu dat dat je het dossier van de nieuwe bewoner goed hebt doorgelezen en je weet welke informatie je nog mist.

“Ik (verzorgende) vond het bijzonder om te zien hoe mevrouw thuis woonde, heel artistiek voor iemand van haar leeftijd in ons toch wel traditionele dorpje”

Tips

- Het is belangrijk dat de persoon zich veilig voelt in de nieuwe woonvorm. Het kan daarbij helpen als de inrichting van het nieuwe appartement zoveel mogelijk overeenkomt met de inrichting van het huidige huis.
- Bespreek met de nieuwe bewoner en/ of mantelzorgers wat hij of zij wil meenemen naar de nieuwe woning. Bespreek het belang van het hebben van een eigen, vertrouwde plek in de eigen kamer en/ of de woonkamer. Stimuleer het meenemen van een vertrouwd meubel voor in de huiskamer.



“De verhuizing betekent vaak een knauw voor de familie, omdat ze moeten erkennen: thuis wonen gaat niet meer”.

Houd het intakegesprek vóór de dag van de verhuizing

Wanneer het intakegesprek vóór de dag van verhuizing al bij de nieuwe bewoner thuis plaatsvindt dan kan de verhuisdag zelf er veel meer op gericht zijn om de bewoner en mantelzorgers op hun gemak te stellen.

Tips

- Bespreek ook de verwachtingen en wensen van de nieuwe bewoner en mantelzorgers ten aanzien van de verhuizing. Bespreek hoe zij de dag van de verhuizing het liefst willen inrichten en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben.
- Bespreek ook hoe de familie kan participeren in de zorg of bij allerlei activiteiten in de locatie.
- Geef aan dat de mantelzorger altijd welkom is. Bespreek de mogelijkheden van mee eten en het logeren. Sommige mantelzorgers vinden het fijn om de eerste nacht of eerste periode na de verhuizing in de nabijheid van hun naaste te blijven en zijn blij met het aanbod te kunnen logeren.
- Zorg er als klantkenner thuis voor dat je (na toestemming cliënt/mantelzorger) contact opneemt met de toekomstige contactverzorgende voor een warme overdracht. Maak afspraken over communicatie.

Om de verhuisdag zo rustig mogelijk te laten verlopen, is het belangrijk om alle informatie die nodig is, voorafgaand aan deze dag te verzamelen. Dit geldt niet alleen voor de verzorging maar voor alle disciplines die bij de nieuwe bewoner betrokken zijn.

Zorg voor een (para)medische overdracht

De specialist ouderengeneeskunde kan in dit stadium (telefonisch) contact opnemen met de huisarts. De medische informatie is dan vooraf bekend en hoeft niet uitgevraagd te worden tijdens de verhuisdag. Op basis van deze informatie kunnen ook paramedici zo nodig informatie opvragen bij hun eerstelijns collega's.

Telefonische intake door de Specialist Ouderen Geneeskunde

Een telefonische intake door de specialist ouderengeneeskunde met de bewoner en zijn mantelzorger net voorafgaand aan de verhuisdag, kan het medisch beeld vaak volledig genoeg maken zodat een intake door de arts tijdens de verhuisdag niet nodig is.

Organiseer een bespreking met kerndisciplines rond de nieuwe bewoner kort vóór de verhuizing

Probeer kort voor de verhuizing een bespreking te plannen met de contactverzorgende, specialist ouderengeneeskunde en relevante disciplines, waarin duidelijk wordt welke informatie nog gemist wordt en zo nodig een omgangs- begeleidingsadvies opgesteld kan worden.

Tips

- Kijk op maat of het wenselijk is om ook een keer apart met de familie te spreken. Met name voor mensen met dementie kan dit gelden. Er kunnen dan bijzonderheden aan bod komen waar familie het liever niet over heeft waar de bewoner zelf bij is (denk aan agressie, onrust, het niet meer zichzelf zijn, eigen overbelasting, etc.). Familie geeft aan dat het als erg vervelend wordt ervaren om dit in een gesprek waar de bewoner zelf bij zit te moeten vertellen en waar de bewoner vaak zelf geen weet van heeft.

Fase 5: De verhuisdag

“ De verhuizing naar een verpleeghuis is een belangrijk ijkpunt in het leven van de cliënt en zijn naasten. Het zou zo mooi zijn als het verhaal van de verhuizing de klank krijgt van positief en meegevallen: Ik zag wat op tegen de verhuizing, maar het viel reuze mee”.

De daadwerkelijke verhuizing naar een verpleeghuis of andere woonvorm is een gebeurtenis die meestal grote indruk maakt op de nieuwe bewoner en zijn mantelzorger. Het moment van al dan niet bewust afscheid nemen van de eigen woning en het moeten achterlaten van een dierbare zijn moeilijke momenten. Het is belangrijk dat hulpverleners zich kunnen verplaatsen in deze gevoelens en ook de tijd en ruimte ervaren om daar ruimschoots aandacht aan te schenken.

Zorg voor een hartelijk en persoonlijk ontvangst

Tips

- Zorg ervoor dat bij de receptie en personeel bekend is dat er een nieuwe bewoner wordt verwacht. Zorg ervoor dat er direct iemand beschikbaar is om de nieuwe bewoner en zijn begeleider(s) welkom te heten. Spreek de nieuwe bewoner aan met zijn/ haar naam. Eventueel staat er een bosje bloemen of een andere kleine attentie, passend bij de bewoner, klaar in de kamer.
- Zorg voor een vertrouwd gezicht tijdens de ontvangst. Het liefst de contactverzorgende die wellicht ook al op huisbezoek is geweest. Het kan ook de klantkenner thuis zijn of de buddy die vertrouwd is voor de nieuwe bewoner.
- Laat de contactverzorgende het welkomst-gesprek doen bij de bewoner. Het vergt een goede planning, maar het levert veel op. Familie geeft aan dat hierdoor minder dingen langs elkaar heen lopen, dingen dubbel verteld moeten worden en er meer duidelijkheid is.
- Besteed als (het liefst) contactverzorgende extra zorg en aandacht aan de familie. Zij hebben veel vragen, veel onzekerheden en zullen zich niet altijd realiseren dat er veel dingen mogelijk zijn om voor hun ook een zachte landing te realiseren (blijven eten tijdens de verhuisdag, blijven slapen als daar behoefte aan is). Deze dag is een dag vol nieuwe indrukken en emoties als gevolg van de verhuizing, de kennismaking met medebewoners en het -voor de mantelzorgers- moeten achterlaten van een dierbare in een vreemde omgeving. Besteed vooral aandacht aan deze emoties.
- Houd de dag zo informeel mogelijk. Alles wat niet per se noodzakelijk is (bijvoorbeeld administratieve zaken), kan in een eerder stadium worden gedaan, dan wel worden uitgesteld tot een later tijdstip.
- Attendeer familie op de mogelijkheden van digitale communicatie, zoals CarenZorgt of Familienet.
- Bied de mantelzorger ondersteuning bij het afscheid. Bespreek met de mantelzorger dat het wellicht fijn is dat er iemand voor hem zelf is als hij thuiskomt. Het kan prettig zijn om een uitlaatklep te hebben.
- Bel de mantelzorger aan het eind van de dag even op om te vragen hoe het is gegaan. Het wordt door de mantelzorger enorm gewaardeerd als iemand informeert hoe het met hun naaste gaat en de mantelzorger de gelegenheid heeft om zijn/haar verhaal nog een keer te doen.
- Vaak kreeg de bewoner al zorg thuis en is er een band opgebouwd met de thuiszorgmedewerkers. Aan deze situatie komt na de verhuizing vaak een abrupt einde, waardoor ook vastigheid voor de mantelzorger wegvalt. Sluit de zorg thuis niet abrupt af.
- Blijf indien nodig in beeld en zorg voor een goede warme overdracht.



*“Op de dag van de verhuizing is onze moeder, zoals gewoonlijk, naar het Ontmoetingscentrum gegaan. Wij hebben haar kamer toen gezellig ingericht. 's Middags heb ik haar samen met mijn zus bij het Ontmoetingscentrum opgehaald en zijn we naar het verpleeghuis gegaan”
Daar zag zij haar eigen spulletjes”*

“Mijn zus en ik hebben de eerste week nog bij mijn moeder geslapen. Dat was fijn zo kon zij wennen. Nu is dat niet meer nodig. We laten een nachtlampje aan wat ze van thuis heeft meegenomen, omdat we weten dat ze 's nachts bang is. Als ze gaat dwalen weet de nachtdienst dat ze met een muziekje op weer rustig wordt”.

“Nu kunnen we zelf in het zorgdossier kijken, elektronisch. Daar maken we met de zussen wel gebruik van. Dat is ideaal, het houdt je betrokken, terwijl je tegelijkertijd weet, je bent niet meer verantwoordelijk voor de zorgverlening”.



Fase 6: De periode na de verhuizing

Deze fase kan als eindfase gezien worden van het verhuisproces. Organiseer kort na de verhuizing een contactmoment tussen de nieuwe bewoner, mantelzorger, contactverzorgende en klantkenner uit de thuissituatie. Het contact kan voor de bewoner en mantelzorger in het teken staan van afscheid nemen van de klantkenner thuis en biedt ook de mogelijkheid aan contactverzorgende en klantkenner om met elkaar informatie uit te wisselen.

“Ik hoop ook dat cliënten zeggen: ik voel me hier thuis. Je voelt je toch trots als medewerker als een cliënt over het verpleeghuis spreekt als haar huis; dat iemand heeft aanvaard dat dit haar thuis nu is”.



De eerste periode na de verhuizing betekent zowel voor de nieuwe bewoner als voor de mantelzorger wennen aan een nieuwe omgeving. Voor de mantelzorger betekent de verhuizing van een naaste naar het verpleeghuis vaak ontlasting. De meeste mantelzorgers hebben vaak te maken met ambivalente gevoelens. Zij moeten zich aanpassen aan de nieuwe situatie en (leren) omgaan met de nieuwe situatie thuis en het (deels) uit handen geven van de zorg.

Uit gesprekken met mantelzorgers blijkt dat de kans op een prettig verblijf en samenwerking met de mantelzorger het grootst is als:

- de mantelzorger vertrouwen heeft in de zorg die zijn/ haar naaste in het verpleeghuis krijgt
- de mantelzorger een zinvolle rol kan (blijven) spelen in het leven van de bewoner
- de mantelzorger een goede relatie heeft met de zorgverleners
- de bewoner het naar zijn/haar zin heeft in het verpleeghuis
- de mantelzorger op de hoogte gehouden wordt van en betrokken wordt bij (veranderingen in) de zorg en de gezondheid

Schenk tijdens deze eerste periode genoeg tijd en aandacht aan de tot nu toe opgedane ervaringen van zowel de bewoner als van de mantelzorgers.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- nieuw evenwicht gevonden hebben
- emoties kunnen uiten
- kunnen genieten
- gevoel van veiligheid hebben
- gevoel van verbondenheid hebben
- iets om handen hebben
- identiteit behouden hebben
- goede relatie met het personeel hebben
- gewenst autonoom of gewenst afhankelijk zijn

Organiseer bijeenkomsten voor bewoners die net verhuisd zijn en hun mantelzorgers. Aandachtspunten hierbij zijn:

- aandacht voor afscheid nemen en verlies
- aandacht voor oude contacten en bezittingen
- luisteren, steunen, aandachtige aanwezigheid
- life review
- zorgleefplan
- nieuwe contacten
- nieuwe bezigheden

*“Je bent toch trots en blij als je hoort “ ik ben blij dat ik weer thuis ben”
en je weet dat zij nu om een borrel zal vragen en dat doet zij ook”.*



*“Je wilt dat een cliënt aan het eind van de dag zegt: “Ik heb een fijne dag gehad”.
Dus je moet nooit opgeven, altijd blijven zoeken wat er achter het verdriet of de pijn zit
en of je daar wat aan kunt doen en hoe. Je moet blijven kijken naar de mens en zijn welzijn”.*



Tips

- Betrek de nieuwe bewoner bij de activiteiten in de huiskamer, overleg of en bij welke taken hij een aandeel wil hebben. Geef de nieuwe bewoner tijd om te wennen.
- Zorg ervoor dat de mantelzorgers zich welkom voelt. Maak tijdens de bezoeken van de mantelzorgers altijd even een praatje en probeer de mantelzorgers op haar gemak te stellen.
- Maak in de eerste periode na de verhuizing 24-uurs aanwezigheid van de mantelzorgers mogelijk. De overgang van thuis naar verpleeg- of verzorgingshuis kan geleidelijker zijn wanneer de mantelzorgers in de beginperiode in het verpleeghuis kan blijven logeren.
- Maak gebruik van de ervaringsdeskundigheid van de mantelzorgers. De mantelzorgers kent de persoon meestal erg goed en kan precies aangeven hoe deze benaderd of behandeld zou willen worden. Het gebruik maken van de informatie van de mantelzorgers draagt tevens bij aan een gevoel van erkenning en positieve zelfwaardering van de mantelzorgers.
- Informeer de mantelzorgers over de gang van zaken in de nieuwe woonsituatie en over de zorgleefplan besprekingen. Ga ook in op de verwachtingen van de mantelzorgers en overleg hoe je aan deze verwachtingen kunt voldoen.
- Bespreek ook op welke manier de mantelzorgers op de hoogte gehouden wil worden en sluit aan bij zijn/haar informatiebehoefte. Er zijn verschillende manieren om de mantelzorgers op de hoogte te houden van het beloop. Vaak is het wenselijk om, vooral in de beginfase, regelmatige gesprekken te houden. Duidelijk moet zijn of dit persoonlijke of telefonische gesprekken zijn, en wat het doel hiervan is. In het geval van telefonisch contact moet ook worden afgesproken wie belt. Zorg dat het hierbij niet alleen over medische zaken gaat. Vertel ook hoe de bewoner reageerde op een activiteit of gebeurtenissen.



“Nou, we hebben er nog steeds best wel een goed gevoel over. [...]”

Goeie, goeie beslissing geweest. [...]”

Ik heb ook...nergens spijt van ofzo, dat ik denk...nee het is goed.” [mantelzorger]

Tips

- Zorg voor een vast aanspreekpunt voor de mantelzorger. Bij voorkeur is dit de eerst verantwoordelijke verzorgende/ contactverzorgende.
- Stimuleer het contact met andere familieleden en mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen veel leren van elkaar. Wanneer zij hun naaste bezoeken in het verpleeg of verzorgingshuis, zoeken mantelzorgers elkaar vaak op. Deze informele contacten hebben vaak de voorkeur boven formeel georganiseerde ontmoetingen met lotgenoten.
- Koppel een mantelzorger die al langer in het verpleeghuis bekend is aan de mantelzorger(s) van een nieuwe bewoner ('buddy'-systeem). Begeleiding van de mantelzorger (vooral in de eerste week, maar ook daarna); besteed aandacht aan (de gevoelens van) de mantelzorger. Veel mantelzorgers blijven ook na de verhuizing last houden van tegenstrijdige gevoelens. Schuldgevoelens, twijfel, maar ook de wetenschap dat het niet anders kon, wisselen elkaar af. Het is belangrijk om hen hierbij te helpen.
- Regel, indien gewenst, een kennismakingsgesprek tussen de mantelzorger en de maatschappelijk werker of psycholoog. Zij kunnen vaststellen of er misschien sprake is van verwerkingsproblematiek bij de mantelzorger, waarvoor speciale hulp nodig is.
- Spreek wederzijdse verwachtingen uit. Bespreek onder andere in hoeverre en op welke manier de mantelzorger betrokken wil zijn in het leven van de bewoner en of hij bepaalde taken in de zorg op zich wil nemen. Mantelzorgers weten vaak niet wat kan en mag of hebben soms een heel verkeerd beeld van een verpleeghuis. Het kan soms gaan over hele praktische zaken zoals: 'mag ik zelf koffie zetten'? Ook hebben zij bepaalde wensen en verwachtingen over hun toekomstige rol en hun zorgtaken na de verhuizing. Sommige mantelzorgers vinden het prettig om dagelijks langs te komen en bijvoorbeeld te helpen tijdens de maaltijden. Andere mantelzorgers hechten heel veel waarde aan het gezellig samen zijn zonder verdere verplichtingen. Spreek de verwachtingen over en weer uit en maak hierover goede afspraken.
- Help de mantelzorger om een nieuw leven op te bouwen, ook buiten het verpleeghuis. Sommige mantelzorgers bezoeken hun naaste in de beginperiode dagelijks, maar ervaren dit uiteindelijk als een zware belasting. Het kan dan een positief effect hebben om de bezoekfrequentie wat te verminderen en meer tijd te nemen voor zichzelf. Het tegenovergestelde kan zich echter ook voordoen, er zijn mantelzorgers die zich meer op hun gemak voelen als zij in de gelegenheid worden gesteld maximaal bij te blijven dragen aan de zorg/ondersteuning van zijn/haar naaste in het verpleeghuis. Leg hierin vooral niet je eigen waarden en normen op. Bespreek met de mantelzorger steeds welk effect je bij de bewoner ziet en hoe je samen hierop kan inspelen.

Evalueer de verhuisperiode met de nieuwe bewoner en/of mantelzorger

Doe de evaluatie tijdens een gesprek, maar ook schriftelijk. Tijdens het evaluatiegesprek kunnen verdiepende vragen worden gesteld. “Voelt u zich thuis”? “Hoe ervaart u de bejegening door het zorgteam”? “Hoe ervaart u het contact met de contactverzorgende en met andere bewoners”. Ook onderwerpen als dagbesteding of misschien heeft u nog een hartenwens kunnen aan de orde komen. Gebruik de evaluatiepunten om de ondersteuning van die bewoner te verbeteren maar ook om het gehele proces van verhuizing te verbeteren.

*“Vervelende ervaringen bij het verhuizen blijven heel lang hangen.
Men begint er nog vaak over en het blijft lang het gesprek kleuren”.*

Dat moet anders.....



Waardig Verhuizen van thuis naar een verpleeghuis