



## Mensgerichte en gastvrije intakeperiode – Sevagram

*Genomineerd voor de Spirit of Planetree Award 2013*

Opname voor een cliënt in bijvoorbeeld het kleinschalig verpleeghuis Piushof is vaak een ingrijpende gebeurtenis voor zowel de cliënt als zijn mantelzorg. Kennismaking met de nieuwe cliënt vond voorheen plaats tijdens de eerste opnamedag. Bij de start werd een cliënt aangemeld bij Cliëntenservice. Een van de maatschappelijk werkers maakte met de cliënt en familie een afspraak voor een rondleiding. Indien de cliënt in Piushof wilde wonen kwam hij op de wachtlijst. Maatschappelijk werk onderhield contact tot de opnamedag van de cliënt.

Het team merkte dat de overstap vaak erg groot was. Ook voor de familie is het een hele stap. Het gaat erg snel. Eerst sta je geruime tijd op een wachtlijst en vervolgens word je binnen een aantal dagen opgenomen. Dit is vaak een ingrijpende gebeurtenis voor alle partijen.

Het wennen aan de nieuwe situatie neemt vaak veel tijd in beslag voor de cliënt. Dit heeft tot gevolg dat:

- Het enige weken duurde voordat je de zorgbehoefte duidelijk hebt. En dus ook de mogelijkheden en onmogelijkheden van een cliënt (o.a. de risicofactoren).
- Het gedrag van de cliënt dat je in het begin waarneemt wijkt vaak af van het gedrag dat hij vertoont als hij zich in een veilige situatie bevindt. Het duurt vaak enige weken voordat de professionals precies weten wat iemand nodig heeft om zich goed te voelen.

Deze stap is minder groot gemaakt door de invoering van onderstaand verbetertraject.

### **Wat houdt het verbetertraject in?**

Het team wil al **vóór** de 'inhuizing' van de nieuwe cliënt op een respectvolle manier een vertrouwensband opbouwen om de overgang later naar Piushof zo klein mogelijk maken. Dat begint al bij de eerste rondleiding van de eventuele nieuwe bewoner en familie door hen hartelijk te verwelkomen. Teamleden nemen actief deel aan de rondleiding en zorgen ervoor dat de betreffende toekomstige bewoner en zijn/haar begeleiders zich van meet af aan welkom voelen.

Daarnaast krijgt het team, doordat zij eerder in het proces deelneemt, zicht op de zorgvragen, zorgbehoeften en eventuele risicofactoren van de potentiële cliënt van Piushof. Door vooraf in te kunnen gaan op vragen, wensen, verwachtingen en onzekerheden wordt meer duidelijkheid en zekerheid gecreëerd, en dus veiligheid. Zodra iemand op de wachtlijst staat is er minstens een keer per 4-6 weken een huisbezoek van een contactverzorgende of verpleegkundige van Piushof. Op het moment van opname is de medewerker die op huisbezoek ging vrijwel altijd aanwezig. Het geeft meer duidelijkheid en rust tijdens de opname periode. Verwachtingen over en weer zijn duidelijker.

Bijkomend voordeel is dat de familie zich meer betrokken voelt en ook meer gaat participeren in de zorg van hun familielid. Daarnaast is de interne samenwerking tussen zorg en maatschappelijk werk verbeterd en meer op elkaar afgestemd. Het uitgangspunt is dat eerder duidelijk is wat de nieuwe cliënt nodig heeft en wenst om zich thuis te



voelen. Een opmerkelijke situatie: een mevrouw die al een tijdje op de wachtlijst stond, kon naar Piushof verhuizen. Ze wilde niet. De contactverzorgende die al een goede band met haar opgebouwd had, ging haar bezoeken. Mevrouw ging uiteindelijk akkoord met de verhuizing, mits de contactverzorgende haar zou komen ophalen. Voor de betreffende mevrouw gaf dit een stuk veiligheid en vertrouwen en de verhuizing is dientengevolge vlekkeloos verlopen.

### **Aanpak**

De taken van het team en maatschappelijk werker zijn:

- Maatschappelijk werker neemt contact op met het team indien er een rondleiding is en/of aanmelding van een nieuwe cliënt. Samen met de verantwoordelijke contactverzorgende of verpleegkundige wordt een afspraak gemaakt met de nieuwe cliënt voor een rondleiding en/of huisbezoek.
- Betrokken medewerkers verzorgen samen met maatschappelijk werker de rondleiding (dit is meestal de eerste kennismaking met Piushof).
- Aanwezige team zorgt voor een gastvrije sfeer en zorgen ervoor dat de eventuele nieuwe cliënt en begeleiding zich welkom voelen door het aanbieden van een kop koffie, zich over en weer voor te stellen etc.
- In overleg met de nieuwe cliënt/familie maakt de medewerker afspraken voor de frequentie van de komende huisbezoeken.

Daarnaast zijn de betrokken medewerkers en maatschappelijk werker verantwoordelijk voor:

- Het verzamelen en geven van relevante informatie aan de nieuwe cliënt en zijn netwerk.
- Het maken van een planning omtrent de huisbezoeken. Maatschappelijk werker gaat alleen de eerste keer mee, daarna alleen de medewerker (tenzij anders afgesproken wordt).
- Zorgen voor relevante verslaglegging zodat betrokken collega's en maatschappelijk werker ook op de hoogte blijven. Hiervoor wordt het 5 domeinenformulier gebruikt. (de 5 domeinen in het kader van Kwaliteit van leven zijn: psychische en fysieke conditie, beleving, dagbesteding, zelfredzaamheid en sociaal netwerk)
- Zorgbehoefte en -wens van een cliënt wordt eerder duidelijk en er kan dus voor de opname al over een passend zorgplan met de betreffende cliënt en familie worden besproken.
- Betrokken medewerkers dragen zorg voor het opbouwen van een band met de familie en sociale netwerk van de toekomstige cliënt en het bespreken van familieparticipatie.
- Indien een van de cliënten op de wachtlijst geplaatst kan worden, zal er een overleg plaatsvinden met de betrokken teamleden wie wanneer opgenomen kan worden. Maatschappelijk werker heeft hier de eindverantwoordelijkheid in en neemt de uiteindelijke beslissing.

In deze tijd van bezuinigingen, waarin veel zorgmedewerkers minder tijd ervaren voor de zorg die ze willen verlenen, is het mooi om te zien dat er teams zijn die dit soort initiatieven toch durven te nemen. Een team dat niet kijkt naar de onmogelijkheden, maar vooral kijkt naar de mogelijkheden. Een team dat vanuit hun hart er voor wil zorgen dat 'hun cliënten' zich zo goed mogelijk voelen en hier voor de opname al voor wil zorgen.



Uiteindelijk levert dit project voor alle betrokkenen zo ontzettend veel meerwaarde op. Nieuwe cliënten en familie voelen zich welkom en al meer op hun gemak in deze voor hen vaak moeilijke en roerige tijd. Cliënten voelen zich minder verloren omdat er al iemand is die ze kennen. Daarnaast zijn de wederzijdse verwachtingen helder. Er is eerder zicht op de zorgbehoeften, -wensen e.d. waardoor je gericht kunt gaan observeren en al zorg kunt gaan verlenen die volledig is afgestemd op de wensen en behoeften van de nieuwe cliënt. Daarnaast geven betrokken familieleden aan dat ze deze betrokkenheid erg waarderen, omdat ze echt ervaren er niet alleen meer voor te staan. Ze kennen nu mensen waar ze met al hun (zorg)vragen terecht kunnen. Ook is het nu mogelijk, doordat je iemand al eerder leert kennen, samen na te gaan in welke woning iemand zich het meest zal thuisvoelen. De tijd die van tevoren geïnvesteerd wordt, levert uiteindelijk veel extra tijd op.