

Verslag netwerkbijeenkomst regio Utrecht 20 mei 'Overgang thuis naar het verpleeghuis'

De regio bijeenkomst wordt door Tiske Boonstra, adviseur bij LOC, ingeleid met een uitwisseling over actualiteiten. Vervolgens wordt een brede introductie op de overgang van thuis naar het verpleeghuis gegeven.

Deelnemers herkennen heel erg het gemis aan contact met hun achterban. Het is handig als er cliënten zelf in de CR zitten, signalen ophalen gaat ook via vrijwilligers of via telefonische of online contacten met cliënten en familie. Ook organisaties dragen bij aan het inzicht in de beleving van cliënten in deze tijden door via een medewerker of manager de CR op de hoogte te houden van wat er speelt.

Het intake proces, hoe cliënten binnenkomen in de organisatie, verschilt heel erg per doelgroep, dat is heel anders voor cliënten met een lichamelijke dan met een geestelijke zorgvraag. Die laatste groep, bijvoorbeeld mensen met dementie, kunnen niet goed meer vertellen wat ze willen of belangrijk vinden. Dan is het extra van belang de naasten goed te betrekken. Maar je wilt zoveel mogelijk met en niet over de cliënt spreken.

De deelnemers gaan uiteen in discussie groepen. Daarin bespreken we dat op papier het beleid rond intake mooi staat, woorden zijn geduldig. Maar dat het in de praktijk nog veel vaker zoeken is. Soms is het wat ongrijpbaar. Je kan als CR bijdragen het eenduidiger te maken wat nodig is, door blijvend in gesprek te gaan met cliënten/naasten en de organisatie hierover. Het is aan het begin voor een nieuwe bewoner ook lastig in te schatten wat je nodig hebt in een nieuwe situatie. Eenmaal in het zorgleefplan 'weggezet' kan het een eigen leven gaan leiden als het niet bijgehouden wordt. Je moet dus langduriger bij een nieuwe bewoner ophalen wat wensen en behoeften zijn. Het warm welkom heten gebeurt op de werkvloer, het even kennismaken en niet gelijk wegllopen na het koffie schenken, iemand de weg wijzen of even een minuut een praatje maken.

Er wordt veel uitgewisseld en gevraagd naar tips en ervaringen. Andere vormen van contact om erachter te komen wat voor (nieuwe) cliënten belangrijk is, zijn bijvoorbeeld maatjesproject, digitale clientenplatforms, levensboeken of mailingen. Als er een participatiemedewerker is in de organisatie kan die een belangrijke rol spelen. Handig kan zijn om eens met de AVG (privacy wet) functionaris te gaan zitten hoe je contact aan kan gaan met de achterban op een verantwoorde manier. Die input kan van belang zijn om het proces van de gang van thuis naar het verpleeghuis te optimaliseren. De verwachting is dat de nieuwe generatie ouderen ook mondiger en zelf actiever zal zijn hierin. Het is nodig dat wetten en procedures duidelijker zijn en de info breed beschikbaar is. Ontschotten, ondersteuning voor cliënten, maar ook de CR die het hele traject kent en helpt aan te laten sluiten bij de beleving van cliënten. De theorie en de praktijk moeten dichter bij elkaar, de reis van de cliënt moet veel duidelijker en explicieter worden.

Esmay Griffioen, student, vertelt wat over haar onderzoek naar een warm welkom in het verpleeghuis. Daarbij is het van belang te realiseren dat een warm welkom voor iedereen wat anders betekent. Je moet dus al vroegtijdig, ver voor opname, in gesprek zijn met de cliënt en naasten wat er nodig is. Niet alleen praktische kant, maar ook de menselijke kant is daarbij van groot belang. De communicatie vaardigheden van de zorgprofessional zijn dus essentieel, maar ook de gemeenschapszin in huis is onderdeel van het warme welkom. Er

mist veel informatie vooraf, er zijn veel vragen en het is stoeien om wegwijs te worden in de nieuwe wereld van het verpleeghuis.

Enkele problemen zitten in het zorgproces en de schotten daartussen ingebouwd. Bijvoorbeeld het verlies van WMO of zorgverzekeringswet middelen omdat er een WLZ indicatie is aangevraagd. Mensen vallen tussen het wal en het schip. Zo vragen mensen soms te laat een (nodige) indicatie aan uit angst van verlies van waar zij tot dan toe van op aan gaan.

De deelnemers geven aan het einde van de bijeenkomst aan het onderwerp van groot belang te vinden. Het was goed met elkaar in gesprek te gaan, tips en ervaringen uit te wisselen. Het zou mooi zijn als we volgende maal weer fysiek bijeen kunnen komen. Te meer als we daarbij in elkaar keken kunnen kijken en bijeenkomsten op zorglocaties in de regio georganiseerd kunnen worden.