

Thuis wonen

Casus 1 Huisbezoek door verpleegkundigen

Organisatie: Carinova

Betere kwaliteit van leven door betrokkenheid voor de verhuizing

Korte beschrijving organisatie

Carinova biedt thuiszorg, woonzorg en huishoudelijke hulp in 11 gemeenten, hoofdzakelijk in de provincie Overijssel. Carinova heeft een platte organisatiestructuur met 120 zelfstandig werkende teams. Omdat de zorgprofessionals de sleutel zijn voor die vernieuwing heeft Carinova ruimte gemaakt om de teams beter te laten inspelen op de behoeften en wensen van cliënten en hun naasten.

Aanleiding

Tijdens een bijeenkomst over beleefde kwaliteit vertelde een mantelzorgster over de verhuizing van haar man naar Carinova. Ze beschreef de opnamedag als traumatisch. Er was te weinig aandacht voor haar, ze was overbelast en ze had het gevoel dat ze haar man achterliet bij vreemden. Het verhaal emotioneerde de vrouw zichtbaar en alle aanwezigen waren erdoor geraakt. Haar verhaal onderstreepte de noodzaak van het écht leren kennen van de bewoner en naaste(n) voorafgaand aan de verhuizing. Het vormde de aanleiding om in het kader van Waardigheid en trots meer aandacht te besteden aan nieuwe bewoners en het Thuisbezoek in te stellen.

Doel

Het doel van het Thuisbezoek is informatie verzamelen over de wensen en behoeften van de

toekomstige bewoner en zijn naaste(n) en zo de beleefde kwaliteit van leven op een zo hoog mogelijk niveau te houden. Het streven is dat het Thuisbezoek altijd plaats vindt een aantal weken voorafgaand aan de verhuizing. Het behoud van de autonomie, keuzevrijheid, zelfregie en eigenheid staan daarbij centraal. Belangrijk is dat de zorgpro-



professionals het besef van kwaliteitsbeleving van de bewoners verankeren in hun dagelijkse werkzaamheden.

Aanpak

Carinova heeft ervoor gekozen het Thuisbezoek te laten uitvoeren door verpleegkundigen niveau 4 en 5. Een groep die lastig te werven is. Deze taak geeft het de verpleegkundigen een nieuwe uitdaging. Bovendien zijn zij zorginhoudelijk verantwoordelijk.

48 verpleegkundigen van Carinova hebben een driedaagse training gevolgd om bij de thuisbezoeken informatie te verzamelen over de behoeften van de toekomstige bewoner met behoud van diens autonomie, keuzevrijheid, zelfregie en eigenheid. Tijdens de training wordt aandacht besteed aan elementen als rapportering en het delen van inzichten en het zo concreet mogelijk aanvullen van het draaiboek voor thuisbezoeken. Vijf thema's vullen de verpleegkundigen zelf grotendeels in:

- voorwaarden en condities: anders denken en doen (een betrokken, persoonsgerichte benadering);
- portret eigenheid: het écht leren kennen van de cliënt door een open gesprek en persoonlijke vragen over vroeger en nu;
- gewenste ondersteuning: medisch, geestelijk, geriatrisch of anderszins (wie, wat, waar, hoe?);
- familieparticipatie: wat kunnen we voor elkaar betekenen in het belang van de bewoner?;
- praktisch: bespreken van de (on)mogelijkheden, verhuisbericht, afscheid eigen huisarts, et cetera.



p 1 van 2



Door het Thuisbezoek krijgen de verpleegkundigen een goed beeld van het dagelijks leven en de interesses en voorkeuren van de nieuwe bewoners. Als de bewoner verdrietig of onrustig is op de dag van de verhuizing, kunnen ze daarbij aansluiten. Bijvoorbeeld door de muziek van zijn voorkeur op te zetten of een kop warme chocolademelk aan te bieden. Ook familieparticipatie kan door dit thuisbezoek sneller in gang worden gezet. Een randvoorwaarde is dat de verpleegkundige die het thuisbezoek heeft verricht ook op de dag van de verhuizing aanwezig is.

De functie van het maatschappelijk werk is bij Carinova gewoon blijven bestaan. Het maatschappelijk werk is verantwoordelijk voor het eerste contact met de nieuwe bewoner en de familie. Zij zorgen voor de indicatiestelling en een passende afdeling en zij stemmen het moment waarop de verhuizing

plaatsvindt af. Al deze gegevens worden vastgelegd zodat ze inzichtelijk zijn voor afdeling waar iemand komt te wonen.

Effecten

Carinova werkt nu een half jaar met het Thuisbezoek. In die tijd zijn er ongeveer 25 nieuwe bewoners gekomen. De eerste ervaringen zijn positief. Door de Thuisbezoeken worden alle betrokkenen (bewoner, naasten, zorgprofessional) voorafgaand aan de verhuizing zo goed mogelijk geïnformeerd en weten ze wat ze kunnen verwachten. Ze weten wat mogelijk is, maar ook wat niet. De zorgprofessionals en teams hebben nu een beter beeld van een nieuwe bewoner. Ze kennen zijn behoeftes en gewoonten en proberen daar zo goed mogelijk op in te spelen. Hierdoor voelen nieuwe bewoners en hun naasten zich meer welkom en sneller thuis dan voorheen.

Succesfactoren

Vul niet teveel in voor de verpleegkundigen. Laat ze vooral zelf bedenken welke onderwerpen ze willen bespreken bij het Thuisbezoek. Vertrouw op hun creativiteit en het effect van de training die ze hebben doorlopen.

Risicofactoren en belemmeringen

Een goede overdracht van de verpleegkundige naar de rest van het team is essentieel. Als de informatie die de verpleegkundige heeft opgedaan bij het Thuisbezoek niet wordt gedeeld, gaat het effect verloren. Het is de bedoeling dat de verpleegkundige die het Thuisbezoek heeft gedaan ook aanwezig is op de eerste dag van de inhuizing van de bewoner.

Familie: “Er gebeuren dingen waar de cliënten meer plezier aan beleven. Het is merkbaar dat medewerkers opener worden en inzien dat dingen gewoon gebeuren. Door dit bewustzijn en enthousiasme worden activiteiten steeds meer in lijn met de behoefte van de bewoners gedaan. De verbinding met familie en participatie van hen komt ook beter tot stand. Dit komt mede door scholing die gegeven is waar ook het thuisbezoek aandacht kreeg.”

Meer informatie

- Portret eigenheid: Om de nieuwe bewoner echt te leren kennen wordt tijdens het huisbezoek een open gesprek gevoerd over vroeger en nu, Om deze persoonlijke vragen te ondersteunen ontwikkeld ieder team zijn eigen sjabloon. [Een voorbeeld hiervan is hier te vinden.](#)

Contactpersoon

Ingrid Schouw, Beleidsadviseur kwaliteit en veiligheid, i.schouw@carinova.nl

