

Verhuizen naar het verpleeghuis

Casus 4 Zorgpad bij het verhuizen Organisatie: Florence

Waardig, menslievend en gestroomlijnd verhuizen naar het verpleeghuis

Korte beschrijving organisatie

Florence levert zorg- en dienstverlening in verpleeg- en verzorgingshuizen en woon-zorgcomplexen in de regio Den Haag. Florence biedt daar ook thuiszorg, advies, begeleiding, service en hulp bij het huishouden. Florence heeft haar dienstverlening ondergebracht in vier labels:

- Florence Thuis: voor mensen die extra ondersteuning nodig hebben.
- Florence Expertise: voor mensen die complexe en specialistische zorg nodig hebben.
- Florence Allure: voor particuliere thuiszorg, service en wonen met zorg.
- Florence Actief: voor actieve 60-plussers.

De visie van Florence: het leven heeft zo veel meer te bieden als je je eigen keuzes kunt maken op het gebied van gezondheid en zorg.

Aanleiding

Het proces rond de verhuizing naar een verpleeghuis is een emotioneel traject voor de toekomstige bewoner en zijn naaste(n). Als dit proces vanaf het begin rustig en harmonieus verloopt, zal dit eerder een gevoel van een warm welkom oproepen. Florence onderzocht enkele voorbeelden uit het (recente) verleden en zag dat dit proces niet altijd goed verliep. Er waren verschillen tussen de loca-

ties, er was te weinig structuur en achteraf moesten vaak nog gegevens verzameld worden. Formaliteiten stonden hierdoor teveel op de voorgrond waardoor er onvoldoende aandacht was voor de bewoner en zijn naaste(n). Florence realiseert zich hoe belangrijk een verhuizing naar een verpleeghuis is en wilde daarom het zorgpad rond de verhuizing verbeteren.

Doel

Het doel van deze aanpak is mensen met dementie op een waardige, menslievende én efficiënte manier te laten verhuizen naar een van de zorglocaties van Florence. Het uitgangspunt is dat de bewoner en zijn naaste(n) vertrouwen hebben in de zorg, zodat ze zich zo goed en zo snel mogelijk thuis voelen in de nieuwe omgeving.

Aanpak

Florence wil het zorg- en behandelproces verbeteren en een eenduidige, gestructureerde manier van verhuizen implementeren, waarbij de bewoner altijd centraal staat. Florence heeft daarvoor een zorgpad opgesteld waarin de opeenvolgende stappen, beslismomenten en criteria in het zorg- en behandelproces zijn beschreven. Alle (zorg)pro-

professionals weten zo welke stap op welk moment wordt genomen en wat hun rol daarbij is. Daarbij is nadrukkelijk de zachte, menslievende kant meegenomen, zodat de bewoner en zijn naaste(n) zo min mogelijk last hebben van de verhuizing. Iedereen in de organisatie heeft voortdurend de beleving en het welzijn van hen op het netvlies. Deze werkwijze is gebaseerd op de visie uit het 'Zorgprogramma voor mensen met dementie in zorghuizen van Florence.' Dit programma beschrijft een samenhangend zorgaanbod voor mensen met dementie in zorghuizen en is bedoeld als leidraad voor alle professionals die hiermee te maken hebben.



Effecten

Het zorgpad heeft ervoor gezorgd dat het verhuisproces op alle locaties op dezelfde manier verloopt. Het traject is eenduidig en inzichtelijk voor alle betrokkenen. Zo ontstaat vertrouwen in de zorg bij de bewoner en zijn naaste(n). Zij zijn beter geïnformeerd en het is in iedere fase duidelijk wat zij kunnen verwachten. Doordat de logistieke stappen vastliggen en bij iedereen bekend zijn, blijft er meer tijd en aandacht over voor de cliënt.



Succesfactoren

Het zorgpad blijkt een effectief hulpmiddel om de bewoner en zijn naaste(n) centraal te stellen. Zij weten welke zorg zij op een bepaald moment kunnen verwachten en van wie. De samenwerking tussen de professionals is op elk moment inzichtelijk. Alle betrokkenen zien zichzelf terug in het zorgpad, wat overzicht en vertrouwen geeft. Het zorgpad wordt op elke locatie besproken in een multidisciplinaire werkgroep. De leden van de werkgroepen werken als ambassadeurs van en naar collega's en koppelen hun feedback weer terug in de werkgroepen. Het zorgpad is niet vrijblijvend. Ook dat is een voorwaarde voor succes.

Risicofactoren en belemmeringen

Er moet voldoende tijd zijn om voor de verhuizing een huisbezoek en alle formaliteiten te regelen zodat de toekomstige bewoner en zijn naaste(n) kennis kunnen maken met de zorgprofessional(s) en er op de dag van de verhuizing meer tijd is voor de bewoner. Soms ontstaat de neiging om af te wijken van het zorgpad, bijvoorbeeld om organisatorische redenen. Het is belangrijk om de afgesproken handelwijze leidend te laten zijn.

Meer informatie

- [Zorgpad van Florence](#)
- [Handreiking Waardig verhuizen naar het verpleeghuis van Pieter van Foreest](#)
- [Mantelzorg in beeld, scholingspakket voor professionals van Tasforce](#)

Mantelzorger: "Mijn vader voelde zich echt welkom op de dag van verhuizen: hij was blij met het bloemetje in zijn appartement. Met de dagoudste van de afdeling hebben mijn vader en ik een zorggesprek gevoerd. Het was een fijn gesprek, waar alle ruimte was om de wederzijdse verwachtingen door te spreken".

Contactpersoon:

Marika Omoke , expertisemanager psychogeriatric, Marika.Omoke@Florence.nl