

Grens van thuis naar verhuizen

Casus 3 Vroegtijdige wachtlijstbemiddeling

Organisatie: De Frankelandgroep

Vroegtijdig investeren in de relatie met de bewoner, mantelzorgers en familie

Korte beschrijving organisatie

De Frankelandgroep heeft vijf verpleeg- en zorglocaties in Schiedam en Vlaardingen. Hun visie: 'Zo gewoon mogelijk'. Bewoners moeten zoveel mogelijk hun eigen manier van leven kunnen voortzetten in een veilige en vertrouwde omgeving. De Frankelandgroep gaat uit van de specifieke achtergrond van bewoners. Hun gewoonten, wensen en behoeften staan centraal. Autonomie (regie over eigen leven en zelf keuzes maken) en kwaliteit van leven (zinnvolle levensinvulling) zijn de uitgangspunten, rekening houdend met de beperkingen die er soms zijn.

Aanleiding

Het komt regelmatig voor dat (toekomstige) bewoners, familieleden en mantelzorgers niet goed zijn voorbereid op een verhuizing naar een verpleeghuis. Ze weten niet precies wat er bij zo'n verhuizing komt kijken. Bovendien is dit vaak een emotioneel en zwaar proces. Door voorafgaand aan de verhuizing al te investeren in de relatie met bewoner, mantelzorgers en familie verloopt de verhuizing en gewenning gemakkelijker.

Doel

Het doel is om de toekomstige bewoner en mantelzorger tijdens de wachtperiode praktisch en

emotioneel te ondersteunen en te begeleiden in de aanloop naar de verhuizing. Door te praten en te luisteren, ontstaat al voor de verhuizing een betrokken zorgrelatie. De toekomstige bewoner en zijn familie en mantelzorgers worden zo goed mogelijk voorbereid en weten wat ze kunnen verwachten.

Aanpak

Medewerkers van De Frankelandgroep hebben voorbereidende gesprekken met de toekomstige bewoner, familie en mantelzorger(s). Dit verloopt volgens een aantal stappen.

1. De thuiszorgmedewerker ziet dat het slechter gaat met de cliënt waar de Frankelandgroep thuiszorg levert. De cliënt heeft meer zorg nodig en de ondersteuning wordt voor de mantelzorgers of familieleden steeds zwaarder.
2. De thuiszorgmedewerker bespreekt deze situatie met de cliënt en mantelzorger en een eventuele opname in het verzorgings- of verpleeghuis.
3. Als cliënt en familie of mantelzorger(s) dat wensen, volgt een eerste verkennende afspraak met een maatschappelijk werkende van de Frankelandgroep. De maatschappelijk

werkende declareert deze inzet op de functie begeleiding.

4. De maatschappelijk werkende geeft uitleg over de werkwijze (en waar de gesprekken en ondersteuning uit bestaan) en de kosten (inkomensafhankelijke eigen bijdrage).
5. Het traject van gesprekken en bezoeken gaat van start.
6. Tijdens de gesprekken wordt er veel gepraat over (wederzijdse) verwachtingen: wat kan en mag nog wel als iemand eenmaal in het verpleeghuis woont? Welke ondersteuning is noodzakelijk? Ook gaat het over praktische zaken (wat moet er geregeld worden voor de verhuizing) en de ontwikkeling van (eventuele) ziektes.



De Frankelandgroep hecht veel waarde aan hun levensverhaal van de bewoners. Door daarbij aan te sluiten, kunnen bewoners hun vertrouwde manier van leven zoveel mogelijk behouden. Zo gewoon mogelijk, maar anticiperend op de beperkingen die er zijn of kunnen komen.

Effecten

Vroegtijdig investeren in een goede zorgrelatie versterkt de samenwerking tussen alle partijen. De (zorg)relatie tussen bewoner, mantelzorgers en professional vormt de kern. Dit levert een aantal belangrijke voordelen op.

- **Waardering**

Interne en onafhankelijk uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken laten een positief effect zien op de manier waarop cliënten, mantelzorgers en professionals de verhuizing ervaren.

- **Realistische verwachtingen**

Verhuizen naar een verpleeghuis is en blijft een emotionele gebeurtenis. Door goede informatie en de verwachtingen te bespreken zijn alle betrokkenen vooraf zo goed mogelijk op de hoogte van de mogelijkheden, maar ook van de onmogelijkheden.

- **Betrokkenheid**

Doordat de mantelzorgers vooraf goed geïnformeerd zijn, wordt hun betrokkenheid vergroot. Zij behouden hun rol in het leven van de bewoner houden en blijven ondersteuning bieden. De wederzijdse verwachtingen worden uiteindelijk



zo goed mogelijk op elkaar afgestemd binnen de mogelijkheden.

- **Makkelijker 'thuis' komen**

Op hun beurt kennen de medewerkers de nieuwe bewoner bij binnenkomst al. Ze zijn al bekend met zijn of haar levensstijl en gewoontes en kunnen daarop inspelen. Dit gevoel van vertrouwdheid zorgt ervoor dat de nieuwe bewoners en hun naasten zich sneller op hun gemak voelen op hun nieuwe plek.

Succesfactoren

Om een project als dit te laten slagen, is het belangrijk om te werken op basis van een visie en die altijd scherp te hebben. Alle projecten en activiteiten van De Frankelandgroep zijn gebaseerd op de visie 'Zo gewoon mogelijk'. Het is belangrijk om de maatschappelijk werkende te blijven ondersteunen met training en scholing in gespreksvoering. Want de ouderenzorg is voortdurend in beweging. Cliënten veranderen en daarmee ook de zorgvraag. Dit is een continu proces en het is van belang om daarop te blijven anticiperen.

Risicofactoren en belemmeringen

De maatschappelijk werkende heeft in dit project twee rollen: wachtlijstbemiddeling (en de druk om de plaatsen bezet te krijgen) en wachtlijstbegeleiding. Deze dubbelrol kan soms wringen. Ook het vinden van een passende plek kan de wachttijd beïnvloeden. Soms is er op de ene locatie wel en op de andere locatie geen wachtlijst. En soms is de tijd om alle stappen met een nieuwe bewoner te doorlopen gewoon te kort. Bijvoorbeeld als er sprake is van een incident of een crisissituatie. Bovendien betalen cliënten een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor thuiszorg, waardoor soms niet gekozen wordt voor vroegtijdige wachtlijstbegeleiding. Welk percentage om die reden afhaakt, is niet bekend.

Meer informatie

- [Link naar wachtlijstbemiddeling:](#)

Contactpersoon

Els Nauta, hoofd kwaliteit en communicatie,
e.nauta@frankelandgroep.nl

