



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Dames THe-blik: Ontvangst ‘protocol’



De Dames THe, Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse schrijven hun tweede blogserie voor Waardigheid en trots over hun zorgvisite ervaringen om de zorgsector scherp te houden en goede zorg te stimuleren. De Dames THe gaan sinds 2011 onverwachts op zorgvisite bij verpleeghuizen en woonzorgcentra door heel Nederland. Ze beoordelen de huizen op het ‘thuis voelen’ en kijken ernaar met de blik van: hoe zouden wij dit verpleeghuis voor onze eigen vader of moeder vinden?

Ja u leest het goed. Wij bezigen zo maar het woord protocol. De klant is immers koning en het creëren van een gevoel een ‘koningin op het bal’ te zijn, helpt nieuwe bewoners en hun naasten om de overstap van thuis naar het verpleeghuis draaglijker te maken.

Ontvangstprotocol dus. Heeft u dat als zorgorganisatie? Naar onze ervaring is dat maar zeer mondjesmaat het geval en, zo het er al is, in een beperkte betekenis. Ja, natuurlijk, het is bekend op welk tijdstip mevrouw of meneer de eerste dag verwacht wordt. En ja, de gastvrouw van het huis en 'iemand' van de afdeling, etage of woongroep weet dat ook en haalt de nieuwe bewoner op, begeleidt etc etc. En de weken erna komen allerlei functionarissen aanwippen, op een hen welgevallig -maar voor de bewoner en naasten meestal onverwacht moment- om kennis te maken en om vanuit hun professie, mevrouw of meneer te beoordelen in verband met het wettelijk verplichte zorgplan dat er binnen zes weken moet zijn. De nieuwe bewoner en/of naaste heeft meestal vooraf ook wel een rondleiding gehad en een informatiemap van het huis ontvangen, ook al horen wij menigmaal tijdens onze zorgvisites 'Eh nee, een info-map is er even niet; die wordt momenteel geactualiseerd'.

Ontvangstavond

In de THE blik 'In the end' overlaadden wij de verpleeghuizen met complimenten over hoe zij de fase van het afscheid nemen van het leven begeleidden en er mooie afscheidsavonden een paar keer per jaar zijn. Evenwel kent u ook het gevoel dat je wel bekruipt bij een afscheidsbijeenkomst van een collega van je werk of een dierbare die je is ontgleden? Hele levens openbaren zich aan de aanwezigen en de lof uitingen vliegen je om de oren. Je vraagt eens rond, wist jij dat? Goh, nooit geweten. Hadden we dat maar eerder geweten dan hadden we veel beter dit en dat. Zou als pendant van de afscheidsavond het niet zinvol zijn een ontvangstavond te organiseren?

Tips voor in het ontvangstprotocol

Wij pleiten dus voor een ontvangstprotocol. Een protocol dat in de informatiemap zit en op de website staat. Een protocol dat ook nadrukkelijk met de nieuwe bewoner en zijn/haar naasten wordt doorgenomen. Een protocol dat niet louter uit stoffige letters bestaat, maar ook visueel aantrekkelijk en beeldend is gemaakt. Om duidelijk te maken wat naar onze mening in zo'n protocol zou moeten staan, geven wij u hierbij als 'hofleverancier van tips' uit de losse pols wat handvatten:

- Introductiemogelijkheden (lang) voordat iemand definitief verhuist, zoals een keer met naasten komen eten, dagje proefdraaien of logeren, meedoen aan een gezellig middagje of avondje etc.
- Bekendmaking datum en tijdstip ontvangst nieuwe bewoner.
- De mogelijkheid bezien om al een maatje te hebben voor de nieuwe bewoner.
- Receptie is op de hoogte en heeft zithoekje vrij en kopje koffie of thee met koekje gereed.
- Naasten de mogelijkheid bieden hapje mee te eten op de eerste dag van de bewoner. Daar waar van toepassing: restaurant op de hoogte en tafel gereserveerd cq mede tafelgenoten op de hoogte van nieuwe disgenoot.
- De EVV'er van de nieuwe bewoner neemt het over. NB Dit is een wezenlijk principe: streven dat de persoonlijke EVV'er de eerste dag van een nieuwe bewoner de regie heeft. Zie onze THE-blik 'Een goed begin is het halve werk'
- Bosje bloemen of andere attentie ter verwelkoming op de kamer van de nieuwe bewoner.

- Introductie op papier van zowel het persoonlijke zorgteam dat voor de nieuwe bewoner klaar staat, als van de mensen die de zorg mogelijk maken: van zorg tot en met de kok en locatiemanager en hoe zij bereikbaar zijn voor de nieuwe bewoner.
- Introductie stimuleren van nieuwe bewoner en naasten bij de andere bewoners en hun naasten op de groep cq gang/afdeling. Je bent immers burens van elkaar. Dat kan simpel via een aardig kaartje of door met de naasten het idee te bespreken van een soort van ‘housewarming party’.
- Bewoner en naasten nog eens door het gebouw leiden. NB als dit te veel is op de eerste dag, dan op ander moment.
- Persoonlijke handdruk van de locatiemanager.
- Ontvangstavonden een paar keer per jaar: datum en invulling met introductie (film) van de locatie en de organisatie, hoe een gewone dag er uit ziet, persoonlijke woorden van locatiemanager, een teamleider, arts, kok, de cliëntenraad, suggesties voor naasten voor een waardevol bezoek aan hun dierbare, een ode-element met iemand vanuit de activiteitenbegeleiding. Zorg voor een tijdstip dat het voor veel naasten (inclusief kleinkinderen, vrienden en burens) ook interessant en makkelijk is om te komen door bv een maaltijd in het vooruitzicht te stellen.

Heus het betaalt zich dubbel en dwars terug. De eerste klap is een daalder immers waard.

Meer weten

Tips uit de verhuishandreiking van Pieter van Foreest:

1. Leer het levensverhaal van de (toekomstige) bewoner kennen
2. Organiseer (indien gewenst) huisbezoeken voorafgaand aan de verhuizing
3. Vermijd in alle uitingen het woord ‘opname’ en gebruik het woord ‘verhuizing’
4. Maak de verhuisdag zo comfortabel mogelijk
5. Schenk in het hele proces aandacht aan de behoeftes en wensen van de mantelzorger

Lees meer over de [verhuishandreiking van Pieter van Foreest](#)

- [Lees ook de eerdere blogs van de Dames THE-blik](#)

tags:

[Wonen](#) (38)

thema:

[Wonen en welzijn](#) (250)