



netwerk
dementie
noord-holland noord

rapport

Implementatie

WARMER WELKOM

(adviezen om de verhuizing van mensen met dementie die thuis wonen naar een verpleeghuis zo prettig mogelijk te laten verlopen)



Hoe zijn de adviezen van Warmer welkom in verpleeghuisorganisaties opgepakt en uitgevoerd. Een stand van zaken.

Jenny van Aert
Anneke Wienema
november 2015

Inhoudsopgave

1. Warmer Welkom	blz. 3
1.1 Aanleiding	blz. 3
1.2 Opdracht van het Platform Dementie	blz. 3
1.3 Werkwijze evaluatie	blz. 3
2. Evaluatie van implementatie van de acht adviezen	blz. 5
2.1 Informatie uit de evaluatiegesprekken	blz. 5
2.2 Terugkoppeling door de mantelzorgers	blz. 5
2.3 Evaluatie van de acht adviezen Warmer Welkom	blz. 6
2.4 Terugkoppeling door Geriant	blz. 15
2.5 Digitale mantelzorgnieuwsbrief Familias	blz. 15
3. Conclusies en aanbevelingen	blz. 18
3.1 Conclusies	blz. 18
3.2 Aanbevelingen	blz. 19
4. Bijlagen	blz. 21
- Bijlage 1. De acht adviezen	blz. 21
- Bijlage 2. Gespreksformulier cliënten	blz. 23
- Bijlage 3. Gespreksformulier organisaties	blz. 25
- Bijlage 4. Informatie uit gesprekken over de eigen organisatie	blz. 27

1 Warmer Welkom

1.1 Aanleiding

Door de mantelzorgers van mensen met dementie wordt al langer aangegeven dat zij verbeteringen willen in de overgang van thuis wonen met dementie naar de opname in het verpleeghuis. Het Platform Dementie Noord-Holland Noord besloot daarom in 2011 een verbetertraject aan te gaan en riep de werkgroep Warmer Welkom in het leven. Deze werkgroep leverde in 2013 een rapport op met daarin acht adviezen om de overgang van iemand met dementie die thuis woont naar het verpleeghuis te verbeteren. De adviezen gaan uit van de ideale situatie en het is van belang om op te merken dat iedere cliënt en iedere situatie anders is. Afhankelijk van de wensen van de cliënt/mantelzorger en de complexiteit van de situatie worden meerdere partijen bij de verhuizing en overdracht betrokken. De cliënt en mantelzorger hebben bij de verhuizing de regie en de zorgverleners voegen zich (binnen mogelijke kaders) naar de wensen van de cliënt/mantelzorger. Het rapport 'Advies Warmer Welkom' is in de zomer van 2013 naar alle relevante organisaties van het Platform gestuurd met de vraag de adviezen te implementeren. Het ging daarbij om de deelnemers van het Platform met bewoners met een dementieel beeld met ZZP4, 5 en 7 (met of zonder de functie behandeling).

1.2 Opdracht van het Platform Dementie

In het najaar van 2013 heeft het Platform Dementie opdracht gegeven aan de werkgroep Warmer Welkom om het implementeren van Warmer Welkom bij de verpleeghuizen te evalueren. De projectgroep is daarvoor nog één keer bijeen geweest en er is een werkwijze besproken voor de evaluatie van de implementatie van Warmer Welkom. Deze kwam er op neer dat de acht adviezen uit het rapport Warmer Welkom met zowel de organisatie (manager en medewerkers van de werkvloer) als met de mantelzorgers van cliënten zouden worden besproken. De betreffende organisaties werden hiervan in januari 2014 op de hoogte gebracht en er werd aangegeven dat de evaluatie in het najaar van 2014 zou plaatsvinden.

1.3 Werkwijze evaluatie

De evaluatie werd uitgevoerd door Jenny van Aert (voorzitter van de projectgroep Warmer welkom) en Anneke Wienema en Hanneke Bonfrer (projectleiders van het Platform Dementie NHN) in het najaar 2014 en voorjaar 2015. Er zijn gesprekken gevoerd met het management en medewerkers en met mantelzorgers van cliënten van de volgende negen organisaties:

- Magentazorg
- Jonkerszorg
- Omring
- Warm Thuis
- Woonzorggroep Samen
- Polder Résidence
- Vrijwaard
- De Pieter Raat Stichting
- Geriant

Alhoewel deze organisaties niet allemaal onder de noemer verpleeghuis vallen, zijn ze wel allen actief op het gebied van dementiezorg. Dit is de reden dat deze eden van het Platform Dementie zijn meegenomen in dit traject.

De gesprekken duurden gemiddeld anderhalf uur. Voor het voeren van de beide gesprekken is een gespreksformulier ontwikkeld dat de leidraad vormde voor de evaluatie (zie de bijlagen). Er is eveneens gebruik gemaakt van de gelegenheid om te inventariseren of en zo ja op welke manier de digitale nieuwsbrief Familias onder de aandacht van mantelzorgers wordt gebracht. Deze informatie is ook in dit rapport terug te vinden.

Er is per organisatie gemiddeld met 2 of 3 mantelzorgers gesproken; in totaal is gesproken met 23 mantelzorgers. Verreweg het grootste deel van deze mantelzorgers was geen partner maar een zoon of dochter of ander familielid.

In een aantal gevallen was een mantelzorger ook lid van de cliëntenraad. Er is van te voren gevraagd aan de organisaties om mantelzorgers uit te nodigen wiens naaste recent (het liefst maximaal 3 maanden geleden) was opgenomen.

Ga met de cursor op een taartpunt staan om het percentage te zien. Dan blijkt uit de onderstaande grafiek dat het in 22% van de ondervraagde mantelzorgers ging om een verhuizing die plaatsvond binnen 3 maanden voor het interview. Bijna driekwart van de verhuizingen lag tussen de 6 en 12 maanden geleden voor het gesprek.

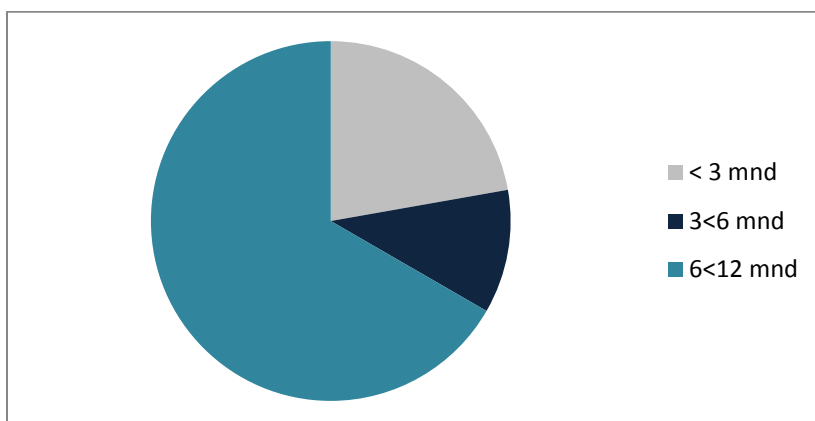


Fig 2.1.1 Periode tussen de datum van het interview en de datum van de verhuizing.

De gesprekken met de medewerkers van de organisaties zijn gevoerd met 11 managers /leidinggevenden en 10 verzorgenden.

Tenslotte is er gesproken met de vier regiomanagers van Geriant omdat de casemanagers rondom de verhuizing intensief zijn betrokken bij degene met dementie en diens mantelzorgers.

2 Evaluatie van implementatie van de acht adviezen

2.1 Informatie uit de evaluatiegesprekken

Omdat er per organisatie maar met een klein aantal medewerkers en mantelzorgers is gesproken, kunnen de antwoorden en opmerkingen over de adviezen, niet door de hele organisatie als zodanig (h) erkend worden. Zeker bij grote organisaties met meerdere locaties kan dit het geval zijn. De gesprekken geven echter wel duidelijk een tendens aan.

De volgende drie paragrafen geven achtereenvolgens inzicht in drie soorten resultaten: de terugkoppeling van de mantelzorgers; de resultaten per advies volgens medewerkers en management en de terugkoppeling door medewerkers van Geriant. Hierbij zijn de gegevens van alle geïnterviewde medewerkers van organisaties en mantelzorgers samengevat. In de bijlagen zijn de antwoorden en opmerkingen over Warmer Welkom van de **eigen** organisatie bijgesloten.

In de gesprekken bleek dat er verschillende woorden gebruikt worden voor dezelfde zaken:

- Er wordt gesproken van opname, verhuizing of inhuizing als het om de daadwerkelijke overgang naar de verpleeghuisinstelling gaat
- Er worden verschillende woorden gebruikt voor dezelfde functie: EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) en Contactverzorgende

Een kleine leeswijzer voor dit rapport:

- Daar waar in de tekst over kleine locaties wordt gesproken gaat het zowel om de organisaties met een klein aantal cliënten als om kleinschalige woonvormen van de grotere organisaties.
- Als we spreken over 'de verhuizing' dan gaat het over de letterlijke verhuizing op de verhuisdag zelf. Als er gesproken wordt over het 'verhuisproces' dan wordt daarmee ook de periode in de aanloop naar de verhuisdag en de eerste weken in het verpleeghuis bedoeld.

2.2 Terugkoppeling door de mantelzorgers

Aangezien de ervaringen van de cliënten centraal staan binnen Warmer Welkom, wordt nu eerst begonnen met een weergave van hun ervaringen met de implementatie van de adviezen uit Warmer Welkom.

Tijdens de interviews werd de mantelzorgers aan het begin van het gesprek gevraagd een 14tal stellingen te scoren. De adviezen kwamen hierbij niet letterlijk terug maar waren in een aantal stellingen verpakt. Aan de hand van deze scores werd vervolgens een verdiepend gesprek gevoerd; de resultaten van de groepsgesprekken staan in paragraaf 2.3.

In de volgende grafiek is inzichtelijk gemaakt wat de ervaringen van de mantelzorgers overall zijn met de adviezen uit Warmer Welkom. Vijf is daarbij 'geheel eens'; één is 'volledig oneens' en 0 is 'niet van toepassing'.

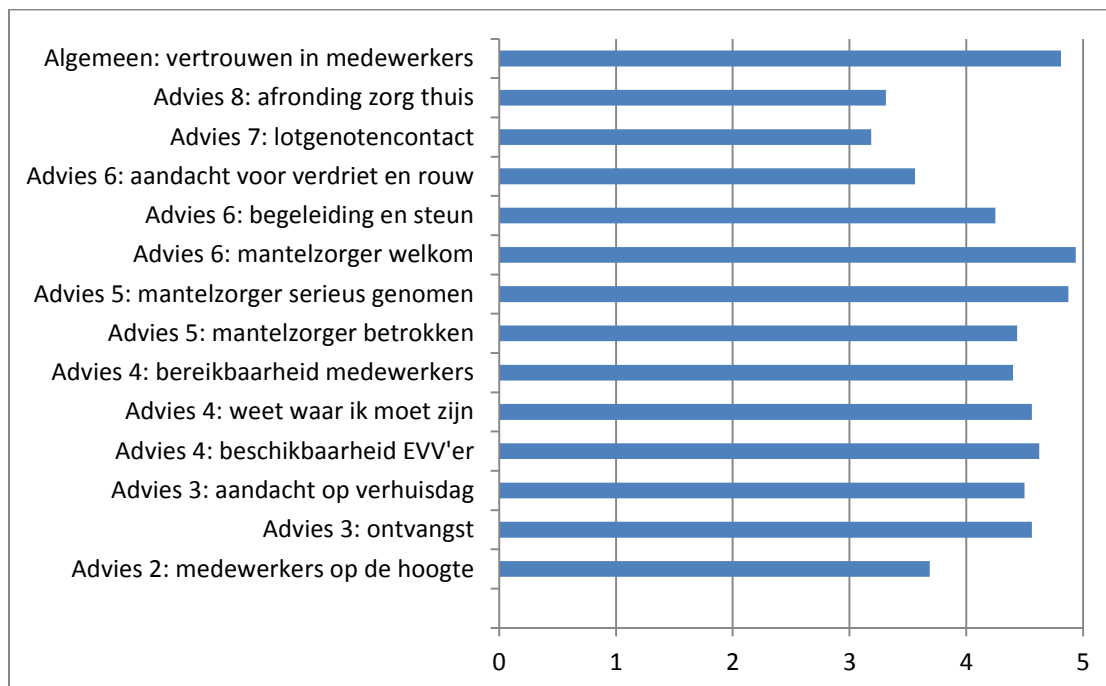


Fig. 2.2.1 Ervaringen van mantelzorgers met de acht adviezen mbt Warmer Welkom

De grafiek laat zien dat de mantelzorgers over het algemeen erg tevreden zijn rondom het gehele proces van de verhuizing en de eerste periode daarna. Een viertal aspecten scoort minder goed maar behaalt nog steeds een voldoende. Dit blijven echter wel aandachtspunten waar op nog meer geïnvesteerd kan worden.

2.3 Evaluatie van de acht adviezen Warmer Welkom

De medewerkers van de organisaties (werkvloer en management) is per advies gevraagd wat de stand van zaken was aangaande het advies in de dagelijkse praktijk. In deze paragraaf wordt eerst het advies beschreven zoals dat door de projectgroep Warmer Welkom is geformuleerd en vervolgens wordt beschreven wat er door de organisaties met het advies gedaan is en in hoeverre het advies is geïmplementeerd.

Daarnaast worden de opmerkingen en ervaringen van mantelzorgers per advies vermeld en soms getoond in een grafiekje.

Advies 1; De organisatie draagt de visie van Warmer Welkom.

Van cruciaal belang is dat de organisaties het belang van de aandacht voor familie/mantelzorger bij de verhuizing van de cliënt onderschrijven en deze visie uitdragen. De rol van de bestuurder en de directie in het dragen van de uitgangspunten is cruciaal voor het inrichten van het verhuisproces. Het is belangrijk dat zij dit faciliteren door scholing van de medewerkers en extra tijd die nodig is om de huisbezoeken uit te voeren.

Organisaties

Uit de evaluatie blijkt dat alle bevroegde organisaties Warmer Welkom inmiddels kennen en achter de visie van Warmer Welkom staan. De inhoud van het rapport adviezen is echter niet in alle lagen van organisaties doorgedrongen want niet alle geïnterviewde medewerkers bleken op de hoogte te zijn van het rapport; zie figuur 2.3.2. Dit gold vooral voor medewerkers die op de werkvloer actief zijn.

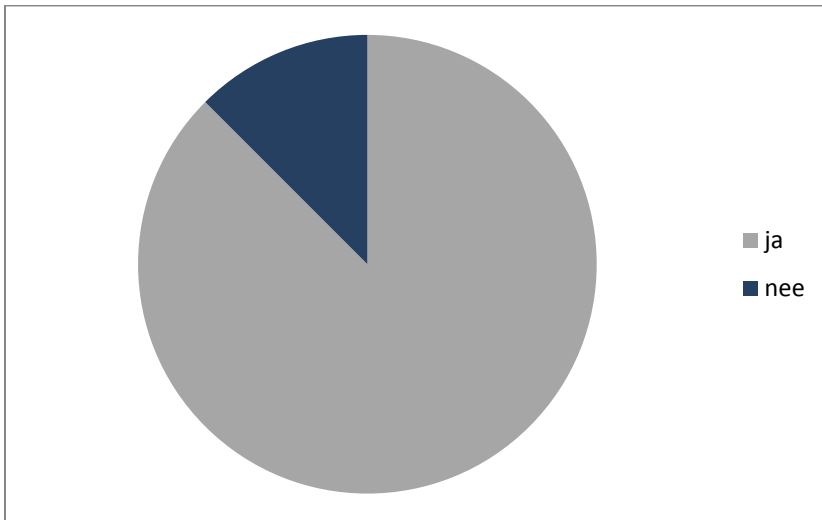


Fig. 2.3.2 Heeft u kennis genomen van het rapport Warmer Welkom en de adviezen?

De organisaties gaven aan dat de inhoud van Warmer Welkom op een of andere manier aan bod gekomen zijn binnen hun instelling. Het rapport heeft ook geholpen om het belang van een goede verhuizing en zorgvuldige omgang met cliënt en mantelzorgers weer eens onder de aandacht te brengen en medewerkers zich hiervan bewust te laten zijn. Dat wil dus niet zeggen dat dat bij alle medewerkers is gelukt.

In de kleine locaties is de visie van Warmer welkom vaak al in zijn geheel in de hele manier van werken geïntegreerd en hier werd de mantelzorgers meestal ook al actief betrokken bij het verhuisproces. Het blijkt dat de adviezen uit het rapport in kleinere locaties gemakkelijker te realiseren zijn vanwege korte lijnen. Het personeel wordt rechtstreeks aangestuurd door de oprichter van de instelling of één manager. De uitgangspunten hoe cliënten en hun mantelzorgers tegemoet getreden moeten worden, worden vaak één op één gecommuniceerd en dagelijks herhaald. Daarnaast is er vaak meer ruimte en tijd voor een persoonlijke benadering van cliënten en hun familie; dan geldt dus ook rond de verhuizing en voorbereiding daar op.

Bij grootschaliger verpleeginstellingen heeft men meer tijd nodig om nieuwe werkwijzen en uitgangspunten te implementeren op alle locaties en bij alle relevante medewerkers. Soms is een vertaalslag gemaakt van de adviezen van Warmer Welkom naar een eigen, enigszins aangepaste visie op de aspecten rond de verhuizing (Magentazorg). Omring heeft de visie van Warmer welkom ieder geval verwerkt voor alle kleinschalige woonvormen voor cliënten met dementie.

Bijna alle organisaties merken op dat ze helaas wegens gebrek aan tijd niet alle onderdelen van de aanbevelingen ten volle kunnen uitwerken; dit geldt met name voor het doen van huisbezoeken.

Advies 2; Huisbezoek door eerstverantwoordelijk verzorgende

Het tweede advies geeft aan dat het belangrijk is om de cliënt en de mantelverzorgers zich geleidelijk aan voor te bereiden op de verhuizing. Om de verhuizing nog beter voor te bereiden, bezoekt de eerstverantwoordelijk verzorgende de cliënt en/of mantelzorgers thuis. Dit biedt de verzorgende de mogelijkheid om te zien hoe de thuissituatie van de cliënt is en zo kan zij deze ervaring meenemen in de zorg in het verpleeghuis. De cliënt en mantelzorgers maken kennis met de eerstverantwoordelijke verzorgende en bespreken wat de aankomende verhuizing voor hem of haar betekent. De casemanager sluit aan bij dit gesprek.

Voor dit gesprek is een standaard gespreksagenda. De EVV verwerkt het verslag en het omgangsadvies in het zorgdossier.

Organisaties

Uit de evaluatie blijkt dat de EVV'er bij verreweg de meeste organisaties niet, of niet structureel, op huisbezoek gaat. Deze organisaties melden dat dit in verband met roostertechnische zaken of tijdgebrek niet realiseerbaar is alhoewel men de meerwaarde van huisbezoek zeker inziet. Door een huisbezoek is het bijvoorbeeld vaak makkelijker in te schatten op welke afdeling een bewoner het beste geplaatst kan worden.

Bij enkele organisaties doet men een huisbezoek als de mantelzorg erom vraagt, of als de organisatie vooraf voordelen ziet bijvoorbeeld bij een crisissituatie.

Bij sommige organisaties wordt het huisbezoek wel gedaan maar niet door een EVV'er; het is dan bijvoorbeeld de woonconsulent of maatschappelijk werker.

Bij Jonkerszorg en bij Warm Thuis gaat de EVV'er vooraf wel bijna altijd op huisbezoek. Bij de Polder Residence heeft men vooraf al veel (mail)contact met de familie over een eventuele verhuizing.

Soms stimuleert de organisatie dat de cliënt en/of mantelzorg vooraf een bezoek brengen aan de locatie (Polder Residence). De cliënt en mantelzorg kunnen dan ervaren of de behuizing en zorg aan hun verwachtingen kunnen voldoen. Ook komt het voor dat de cliënten al op dezelfde locatie op de dagopvang of logeerafdeling komen en zodoende al bekend zijn met wat hen te wachten staat (Warm Thuis en Jonkerszorg).

De casemanager is hoogst zelden aanwezig bij een huisbezoek en er is meestal weinig contact met hen rond de verhuizing.

Alle organisaties onderschrijven dat het belangrijk is om inzicht te hebben in het verleden, wensen en gewoonten van cliënten. Daartoe vraagt men soms om voor de verhuizing profielformulieren in te vullen (Vrijwaard) of een Wensenwijzer (De Pieter Raat Stichting), maakt men familielevensboeken (Omring) of houdt men in de eerste weken een gesprek met familie over wat de cliënt belangrijk vindt. In de meeste gevallen wordt de informatie vanuit het huisbezoek opgenomen in het zorgdossier en/of besproken in een teamoverleg.

Verder gaf men bij de Polder Residence en De Pieter Raatstichting aan dat een huisbezoek ook soms ook een averechts effect kan hebben omdat de cliënt er onrustig van kan worden.

Mantelzorgers

Bij 89% van de ondervraagde mantelzorgers heeft geen huisbezoek plaatsgevonden (grijze taartpunt) De mantelzorgers waar een huisbezoek is geweest, geven aan dat ze dit heel erg op prijs hebben gesteld. De mantelzorgers waar dat niet het geval geweest is, geven voor het merendeel aan dat het wel zeer wenselijk geweest was als er een huisbezoek had plaatsgevonden.

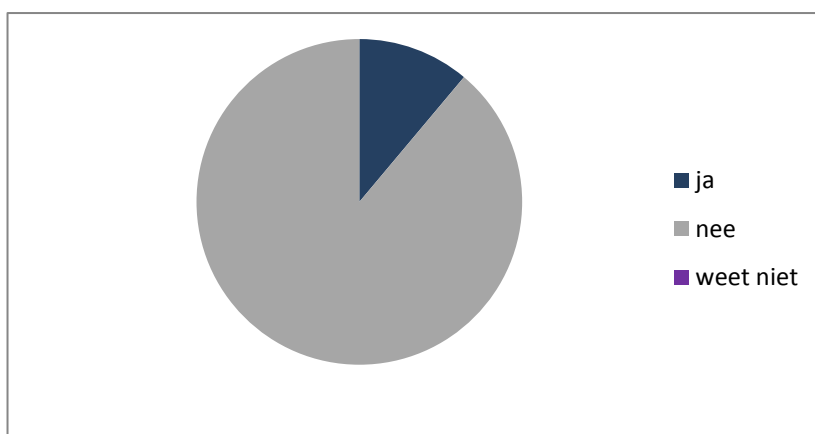


Fig. 2.3.3 Al dan niet huisbezoek bij cliënt en mantelzorgers voorafgaand aan verhuizing

In het geval van huisbezoek was het nooit de EVV'er die op bezoek kwam; vaak wisten de bevroegde mantelzorgers niet meer om welke functie het wel ging (zwarte taartpunt).

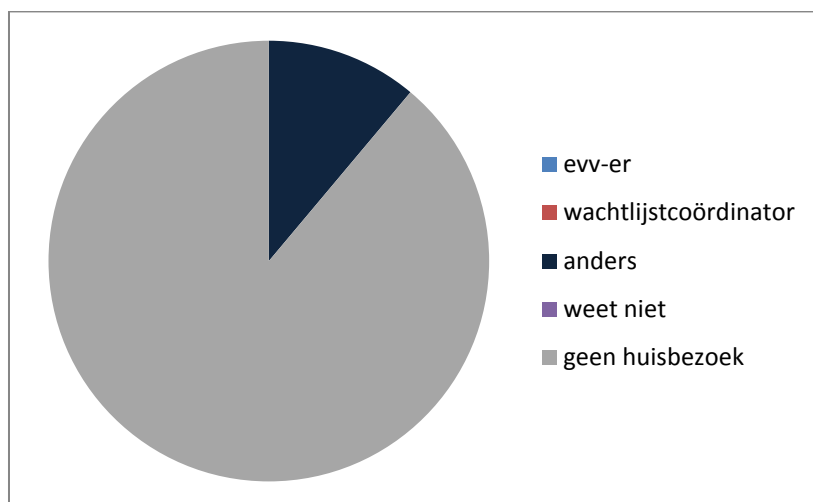


Fig. 2.3.4 Wie is er namens de instelling op huisbezoek geweest?

Uit figuur 2.2.1 blijkt dat mantelzorgers een voldoende score op de stelling of mantelzorgers goed op de hoogte zijn van de situatie en omstandigheden van hun naasten. Kennelijk komt de informatie over iemands leven en situatie niet altijd in het zorgdossier terecht niet of staat er wel in maar komt niet op zo'n manier bij de verzorging terecht, dat mantelzorgers hiervoor een hoge waardering geven.

Advies 3; Aandacht voor de beleving van cliënt en de mantelzorgers op de verhuisdag

De cliënt en de mantelzorgers worden warm en prettig ontvangen op de verhuisdag. Op deze dag of kort erna volgt een gezamenlijk gesprek met de cliënt en/of mantelzorgers, de eerst verantwoordelijk verzorgende en de casemanager. Op verzoek van de cliënt of mantelzorgers zijn hierbij nog andere hulpverleners uit de thuissituatie aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt met name aandacht besteed aan het verhaal van de cliënt en de mantelzorgers. Voor dit gesprek wordt ter ondersteuning een gespreksagenda gebruikt. Ook de adviezen en het verslag van dit gesprek neemt de EVV'er op in het zorgdossier.

Organisaties

Alle organisaties geven aan dat de cliënt en de mantelzorgers op de verhuisdag alle aandacht krijgen door hen prettig en met warmte te ontvangen. De meeste organisaties hebben voor de verhuisdag en ontvangst niet echt een programma of werkinstructie en leveren per keer maatwerk. Het nadeel hiervan is dat de invulling van de verhuisdag afhankelijk is van de persoon en de tijd die op dat moment beschikbaar is.

Men maakt het voor de cliënt en de mantelzorgers zo gezellig mogelijk en heeft de administratieve verplichtingen vaak al naar voren geschoven. Soms wordt er op de verhuisdag nog wel om een handtekening gevraagd (Omring). Woonzorggroep Samen stuurt de papieren van te voren op, zodat de cliënt die ingevuld mee kan brengen.

Bij de Polder Residence kan men op verzoek van de familie ook op zaterdag verhuizen, om de familie makkelijker de gelegenheid te geven aanwezig te zijn.

Hoewel er niet expliciet naar is gevraagd lijkt het gezamenlijk gesprek met de mantelzorger, EVV'er en de casemanager en of andere hulpverleners op de verhuisdag of kort daarna, bijna nooit plaats te vinden. Het eerste gestructureerde gesprek met de mantelzorger is vaak het eerste MDO overleg.

Mantelzorgers

De mantelzorgers vinden over het algemeen dat men op de verhuisdag prettig en professioneel wordt ontvangen. Wel merken sommige mantelzorgers op dat er op de verhuisdag meer aandacht voor de bewoner is en minder voor de mantelzorger.

Advies 4; Aandacht voor de beleving van de mantelzorger; de EVV'er is beschikbaar.

De EVV'er is beschikbaar voor familie als aanspreekpunt, om zaken mee te delen en problemen te bespreken. De EVV'er krijgt hiervoor expliciet tijd. De beschikbaarheid van de EVV'er is duidelijk voor de familie. Het verpleeghuis zorgt ervoor dat de familie weet wanneer de EVV'er aanwezig is.

Organisaties

Bij de kleinschalige woonvormen hebben mantelzorgers een vaste contactpersoon. Men werkt daar met kleine vaste teams zodat de medewerkers goed op de hoogte zijn van de situatie van cliënten. De cliënten en mantelzorgers kunnen hun vragen bij alle medewerkers neerleggen. Er wordt met de familie en mantelzorger ook steeds vaker gecommuniceerd via de mail, WhatsApp of familienet (bijvoorbeeld bij Jonkerzorg en de Polder Residence). Warm Thuis mailt standaard één keer per maand met de mantelzorger.

Ook Omring werkt met vaste contactpersonen op de kleinschalige afdelingen (huiskamers met 8 bewoners). De mantelzorger kan altijd terecht bij de EVV'er maar ook bij de andere medewerkers op de afdeling, de teamcoach of de manager. De opmerkingen van mantelzorgers worden opgenomen in het zorgdossier en de EVV'er onderneemt zo nodig actie.

Bij een aantal grote organisaties is er een vaste contactpersoon voor de mantelzorgers, maar dat is lang nog niet overal gerealiseerd. Woonzorggroep Samen werkt sinds kort met EVV'ers als vaste contactpersoon; zij hebben specifieke bijscholing ontvangen en moeten tenminste 32 uur werkzaam zijn.

Magentazorg besteedt veel aandacht aan de mantelzorger en er is eventueel een psycholoog voor hen beschikbaar. Dit geldt ook voor mantelzorgers bij Warm Thuis; zij kunnen ook nog 2 tot 3 gesprekken hebben met een psycholoog, mocht meer hulp nodig zijn dan verwijst Warm Thuis naar de reguliere hulpverlening.

Vrijwaard heeft veel medewerkers met kleine of tijdelijke contracten in dienst, waardoor een vast aanspreekpunt moeilijk is te realiseren. Wel heeft men de applicatie 'Karen Zorgt' geïmplementeerd voor een deel van de communicatie tussen medewerkers en mantelzorgers.

Mantelzorgers

Uit de ervaring van mantelzorgers blijkt dat men altijd wel bij een medewerker terecht kan voor informatie over de naaste, ook als men niet met EVV'ers of een vaste contactpersoon werkt. Over het algemeen in men tevreden over de beschikbaarheid van medewerkers om vragen over de naaste te kunnen stellen.

Bij Vrijwaard geven mantelzorgers aan dat dat men niet altijd een duidelijk antwoord krijgt op vragen en dat een pro-actieve houding van mantelzorgers noodzakelijk is voor het krijgen van de juiste informatie.

Advies 5; De EVV'er en haar collega's hebben voldoende vaardigheden om aandacht te geven aan de beleving en erkenning van de rol van mantelzorger.

De EVV'ers van de verpleeghuizen krijgen extra scholing en coaching om de familiebegeleiding proactief vorm te geven. Onderwerpen die bij hen aan bod komen in de scholing zijn: 'hoe raak je met mantelzorg in gesprek, wat is rouw en verlies bij mantelzorg, hoe betrek je mantelzorgers bij het zorgproces'. Daarnaast wordt de EVV'er in de dagelijkse praktijk gecoacht en gesteund in het omgaan met familie door hun leidinggevende of het maatschappelijk werk van het verpleeghuis. Ook de andere medewerkers van het verpleeghuis wordt een scholingsmoment aangeboden waarin ze wordt geleerd wat de verhuizing naar het verpleeghuis voor de mantelzorg betekent en hoe de mantelzorger betrokken blijft bij de cliënt.

Organisaties

De meeste organisaties scholen hun medewerkers op het omgaan met mantelzorgers opdat die zich prettig en gewaardeerd voelen en dat er aandacht is voor de gevoelens van naasten van bewoners. Scholing blijft echter bij een aantal organisaties ook een punt van aandacht (Vrijwaard en De Pieter Raatstichting). Magentazorg geeft aan dat personeel soms meer competenties nodig heeft in verband met complexe problematiek (bv gesprekstechniek, omgaan met rouwverwerking, omgaan met de positie van de mantelzorger in relatie tot de cliënt).

In kleine organisaties en woonvormen/ teams is er continue aandacht voor de wijze waarop medewerkers omgaan met de cliënten. Door het werken in kleine vaste teams, kunnen medewerkers hier makkelijker in worden gecoacht door hun leidinggevende en geven zij elkaar eerder feedback. Er kan bij deze organisaties bij het aannemen van personeel ook makkelijker geselecteerd worden op personeel dat in deze visie past.

De casemanagers Meer dan Wonen worden door Vrijwaard en De Pieter Raat Stichting genoemd omdat zij een positieve rol spelen bij bijvoorbeeld casuïstiekbespreking en familiegesprekken.

Een actieve inbreng van mantelzorgers wat betreft de zorg wordt eigenlijk bij alle organisaties op prijs gesteld. Soms mogen mantelzorgers wel alles doen in de zorg, maar worden daarvoor nog niet actief benaderd (Woonzorggroep Samen).

Op veel locaties (vooral op de kleine locaties) kan men koffie zetten, koken en zelf de cliënt wassen. De mantelzorger kan zelf zo actief zijn als hij/zij dat wenst. Opgemerkt wordt dat het personeel bij grotere organisaties soms moet wennen aan de inbreng van de mantelzorger. En dat blijkt dat ervaren medewerkers vaak meer begrip voor de inbreng en wensen van de mantelzorgers hebben dan de jongeren; die zijn nog vaak te taakgericht (Magentazorg). Toch blijft er ook vaak een spanningsveld tussen dat wat de mantelzorger wenst en dat wat de professional wenselijk vindt voor de cliënt.

Warm Thuis maakt momenteel per woning een handboek over de praktische gang van zaken zodat voor mantelzorgers helder is hoe de gang van zaken is en daarop kan anticiperen.

Bij Woonzorggroep Samen loopt een pilot met een elektronisch cliënt dossier (ECD) waar de mantelzorger zijn/haar eigen activiteiten in kan voeren.

Mantelzorgers

Over het algemeen voelen mantelzorgers zich erkend en is er binnen de organisaties veel ruimte voor aanwezigheid van de mantelzorger en zijn inbreng en hulp bij de zorg en het welzijn van diens naaste, ook al zijn er natuurlijk ook soms minder goede ervaringen. Ook is er voldoende ruimte voor de mantelzorger om zijn/ haar wensen op dit gebied kenbaar maken. Soms wordt een mantelzorger wel bij praktische zaken in de zorg betrokken, maar voor de rest niet (Vrijwaard).

Bij de kleinschalige woonvormen voelen mantelzorgers zich bijzonder welkom en wordt men vaak actief bij de zorg, welzijn en activiteiten betrokken.

Voor de emotionele aspecten rondom de verhuizing en het leven in een verpleeghuis is minder aandacht. Mantelzorgers geven hierbij zelf aan dat de behoefte daaraan voor een partner van iemand met dementie waarschijnlijk veel groter is dan voor een zoon of dochter.

Advies 6; Een vaste plek voor de begeleiding en rol van de mantelzorger: de EVV'er is proactief.

De EVV'er wacht niet af tot de familie contact met hem/haar zoekt, maar zoekt zelf actief contact met de mantelzorger. Dit is vooral van belang in de beginfase na de verhuizing. Daarnaast plant zij/hij afhankelijk van de behoefte van de mantelzorger, structureel een periodiek contact in.

Organisaties

Het actief betrekken van mantelzorgers bij de zorg waarbij er sprake is van gelijkwaardigheid tussen zorg en mantelzorgers, is bij de meeste organisaties beleid. In de praktijk is dit nog niet altijd de realiteit.

Bij alle gevraagde organisaties worden mantelzorgers één of meerdere keren bij het MDO of bespreking van het Zorgleefplan betrokken. Het maken van afspraken over de taakverdeling tussen de mantelzorgers enerzijds en de familieleden anderzijds is bij de meeste organisaties nog wel onderwerp van gesprek, scholing en aansturing. Bij Vrijwaard is bijvoorbeeld op dit moment een speciaal mantelzorgprogramma in ontwikkeling waarmee men de mantelzorger actiever wil gaan betrekken bij de doelen in het Zorgleefplan. Bij De Pieter Raat Stichting geeft men aan dat er winst te behalen valt op de proactieve houding van de medewerkers en dat men hier actief mee aan de slag is.

Ook bij het implementeren van dit advies zijn de kleinschalige organisaties en woonvormen in het voordeel omdat mantelzorgers en verzorgenden elkaar goed kennen en het contact makkelijk tot stand komt.

Mantelzorgers

Mantelzorgers kunnen alle wensen op tafel leggen en voelen zich over het algemeen serieus genomen. Men ervaart niet altijd een pro-actieve instelling van de EVV'er of verzorgenden maar geeft aan dat het initiatief vaak bij de mantelzorger ligt.

Advies 7; Een vaste plek voor de begeleiding van de mantelzorger: familiebijeenkomsten

Iedere mantelzorger heeft vier maal per jaar de gelegenheid om een familiebijeenkomst te bezoeken. Deze bijeenkomst wordt door het verpleeghuis georganiseerd. Hierin kan het maatschappelijk werk of de psycholoog en eventueel de geestelijke verzorger van het verpleeghuis een goede rol hebben. Ook kan Alzheimer Nederland of Geriant hierbij worden betrokken.

Organisaties

Bij alle organisaties worden bijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers en familieleden, zowel op locatieniveau als op het niveau van de afdeling of groep. Soms zijn er familiegesprekken onder begeleiding van de teamleider en de casemanager Meer dan Wonen, soms is er huiskamerberaad per afdeling en als daar behoefte aan is zijn er soms specifieke themabijeenkomsten. De bijeenkomsten worden meestal door de organisaties zelf georganiseerd en begeleid, alleen bij themabijeenkomsten wordt er soms iemand van extern uitgenodigd (afhankelijk van het thema).

De opkomst is wisselend in omvang; bij een activiteit met een gezelligheidskarakter (bv high tea, nieuwjaarsborrel) komt vaak meer familie/mantelzorgers dan bij een themabijeenkomst.

Bij Woonzorggroep Samen worden sinds 2015, na een pilot, op alle afdelingen familiebijeenkomsten opgestart omdat daar behoefte aan is.

Mantelzorgers

Mantelzorgers stellen het over het algemeen op prijs dat men contacten heeft met andere mantelzorgers en dat er bijeenkomsten voor hen worden georganiseerd. In de kleinschalige woonvormen zijn dat vaak gezamenlijke activiteiten, zoals tijdens de feestdagen. Er worden daarnaast ook thema of familiebijeenkomsten georganiseerd.

Een aantal van de bevroagde mantelzorgers is nog te kort in het verpleeghuis betrokken om iets van georganiseerde bijeenkomsten meegekregen te hebben.

Advies 8; De casemanager houdt nog even contact en neemt zorgvuldig afscheid

Over het algemeen is de casemanager langdurig betrokken geweest bij de cliënt en familie in de thuissituatie. Daarom kan de casemanager de cliënt en mantelzorgers op verzoek nog tweemaal in het verpleeghuis bezoeken. Na twee weken is er een gezamenlijk gesprek met de mantelzorgers, de eerstverantwoordelijke verzorgende en de casemanager en bespreekt men de persoonlijke ervaringen van de mantelzorgers met de verhuizing en de gemaakte afspraken.

Na zes tot acht weken kan er opnieuw een gesprek met de mantelzorgers, de eerste verantwoordelijke verzorgende en de casemanager zijn. In dit gesprek evalueert men de verhuizing en wordt het contact met Geriant, de cliënt en de mantelzorgers definitief afgesloten.

Organisaties

Bij de kleinere organisaties en kleinschalige woonvormen blijft het contact met de casemanager uit de thuissituatie en de cliënt en mantelzorgers en medewerkers van het verpleeghuis makkelijker bestaan dan bij de grote organisaties. Bij Warm Thuis bijvoorbeeld blijft het contact soms tot aan de eerste zorgplan bespreking na zes weken.

Bij Vrijwaard draagt de casemanager van Geriant de taken geleidelijk over aan de casemanager van Meer dan Wonen. Dit was al praktijk voor de start van het project Warmer Welkom. Woonzorggroep Samen heeft afspraken gemaakt met Geriant om meer samen te doen; in de praktijk moet dat contact tussen de EVV'er en de case managers nog verder vorm krijgen. Het afstemmen van agenda's vormt hierbij wel vaak een logistiek knelpunt.

Jonkerzorg heeft veelal één en dezelfde casemanager vanuit Geriant en die kan altijd langskomen als daar behoefte aan is bij cliënt, mantelzorgers of verzorging en dat gebeurt ook met zekere regelmaat.

Magentazorg en Omring betrekken de casemanager wel in het verzorgingstehuis, bij het verpleegtehuis alleen als het echt noodzakelijk is. Na opname is het vaak lastig om nog contact te houden; dit komt onder andere door agendaplanning en tijd (om bijvoorbeeld bij het MDO te zijn). Het hangt soms ook af van de casemanager als persoon of het contact makkelijk blijft bestaan.

Bij de Polder Residence zien de mantelzorgers geen meerwaarde in een vervolfbezoek van Geriant. Polder Residence zorgt zelf voor goede begeleiding van cliënt en mantelzorgers. Soms nemen casemanagers wel afscheid, soms niet.

Mantelzorgers

In verreweg het grootste aantal situaties (89%) heeft de mantelzorger na de verhuizing van de naaste met dementie nog contact gehad met de casemanager of met een medewerker van de thuiszorgorganisatie die actief was. In tabel 2.3.1 bij de stellingen is te zien dat mantelzorgers de afronding van de zorg thuis met een voldoende waarderen.

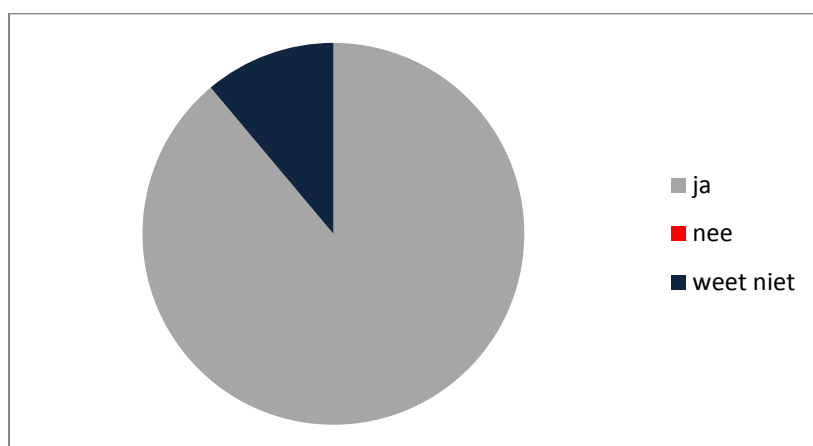


Fig. 2.3.5 Heeft u na de verhuizing nog contact gehad met de casemanager of thuiszorgorganisatie?

Bij de mantelzorgers valt het op dat als de partner van de cliënt mantelzorger is, men vaker behoefte heeft aan extra begeleiding. Bij Warm Thuis had een mantelzorger bijvoorbeeld na de verhuizing graag meer steun van Geriant ontvangen om te leren omgaan met de nieuwe situatie na de verhuizing. Ze vond dat ze haar gevoel niet kon neerleggen bij de medewerkers omdat die er voor de cliënten zijn en niet voor mantelzorgers..

Bij de meeste organisaties is de zorg goed afgerond, soms is er nog mail contact geweest met de thuiszorgorganisatie of Geriant.

Tevredenheid over verhuisproces

Alle organisaties is de vraag gesteld of zij de tevredenheid van (de cliënten en hun) mantelzorgers over het verhuisproces meten. In 13% van de gevallen wordt de tevredenheid specifiek gemeten; in 13% van de gevallen wordt dit niet gemeten en bij driekwart van de organisaties worden cliënten en

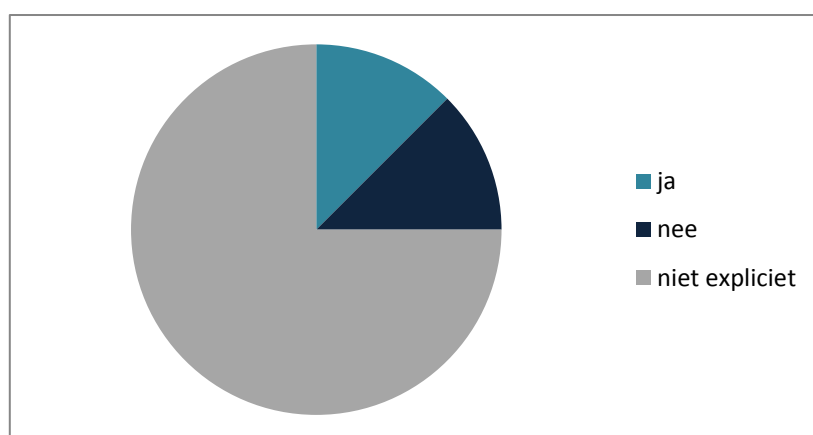


Fig. 2.3.6 Wordt de tevredenheid over de verhuizing expliciet gemeten?

hun mantelzorgers niet specifiek over de verhuizing bevroegd. Deze organisaties maken meestal gebruik van de CQ index die één keer in de twee jaar keer afgenomen wordt en waar de waardering over de verhuizing onderdeel uitmaakt van de algehele klanttevredenheid.

In de interviews werd door de medewerkers van organisaties regelmatig aangegeven dat het concreet evalueren van de verhuizing kan helpen bij het signaleren van knelpunten en daarmee bijdraagt aan het verbeteren van de verhuisprocedure.

2.4 Terugkoppeling door Geriant

De laatste terugkoppeling over de implementatie van de adviezen Warmer Welkom, betreft de ervaringen van de medewerkers van Geriant rondom het verhuisproces.

Uit de enquêtes met de mantelzorgers van cliënten die uitgeschreven worden bij Geriant als ze niet meer thuis wonen, blijkt nog steeds dat mantelzorgers de persoonlijke manier van begeleiden van de casemanager in het verpleeghuis vaak missen in het verpleeghuis.

De regiomanagers van Geriant geven aan dat er wat hen betreft weinig tot niets is veranderd rondom de verhuizing van mensen met dementie naar een verpleeghuis. De medewerkers van Geriant vinden dit erg jammer en een gemiste kans om de overgang van de thuissituatie naar een intramurale setting te vergemakkelijken voor alle betrokkenen.

Casemanagers worden nauwelijks betrokken bij het verhuisproces en sluiten zelden aan bij een huisbezoek, als dat al plaatsvindt. Geriant geeft aan dat de EVV'er op het moment van opname vaak nog niet bekend is.

Casemanagers worden rond de verhuizing soms gebeld voor informatie. Er zijn wel positieve ervaringen met de maatschappelijk werkers van Magentazorg die het huisbezoek doen.

Bij Omring is men de laatste tijd heel actief geweest met het inzetten van EVV'ers; het goed verlopen van het contact tussen casemanager en EVV'er blijft echter een belangrijk punt van aandacht.

Na de verhuizing nodigt een casemanager zichzelf soms uit. Maar vaak voelen casemanagers zich niet welkom in het verpleeghuis om nog een aantal zaken af te ronden of door te spreken; sterker nog: casemanagers ervaren soms zelfs weerstand tegen hun komst.

Binnen verzorgingshuizen kan de casemanager Meer dan wonen vaak wel een goede rol spelen bij een verhuizing.

2.5 Digitale mantelzorgnieuwsbrief Familias

Omdat we bij veel organisaties over de vloer kwamen hebben we de gelegenheid aangepakt om te inventariseren in hoeverre de digitale mantelzorgnieuwsbrief Familias bekend is bij medewerkers en mantelzorgers en hoe de Familias verspreid wordt.

Mantelzorgers gaven desgevraagd in een kwart van de gevallen (zwarte taartpunt) aan dat zij de Familias kenden. Voor driekwart van de mantelzorgers was dat niet het geval.

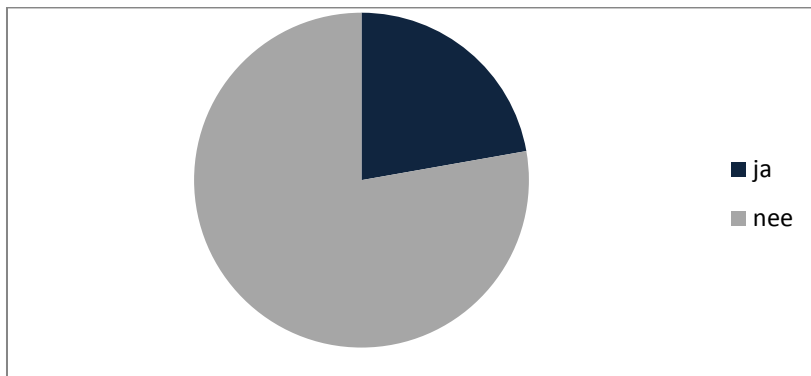


Fig. 2.4.1 Bekendheid van mantelzorgers met de Familias

Bij de medewerkers liggen deze percentages precies omgekeerd: driekwart van de medewerkers kent de Familias wel (grijze taartpunt) en een kwart gaf aan er nog nooit van gehoord te hebben.

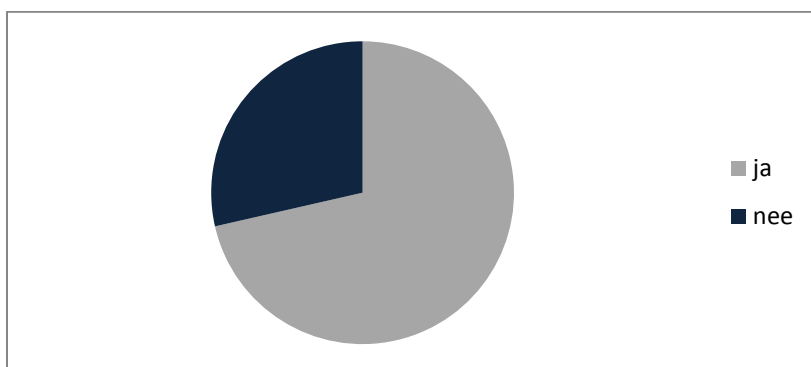


Fig. 2.4.2 Bekendheid van medewerkers met Familias

De manier waarop de Familias onder de aandacht gebracht wordt binnen organisaties is te zien in onderstaande grafiek.

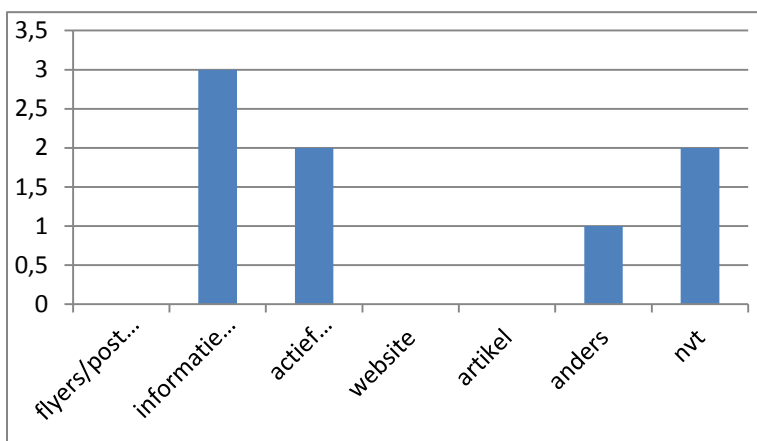


Fig. 2.4.3 Manier waarop organisatie Familias onder de aandacht brengt

Het accent ligt hierbij op het vermelden van de Familias in de informatiemap die cliënten en hun mantelzorgers ontvangen en op het actief aanbieden. Een aantal medewerkers van organisaties geeft ook aan niet te weten of en hoe de verspreiding plaatsvindt. Bijzonder is dat de mantelzorgers aangeven door de website op de Familias te zijn geattendeerd terwijl organisaties niet aangeven dit te doen. Het kan zijn dat mantelzorgers niet meer goed weten hoe ze de Familias kennen en dus de website als voordehand liggende mogelijkheid te hebben aangegeven, maar dit is een aanname.

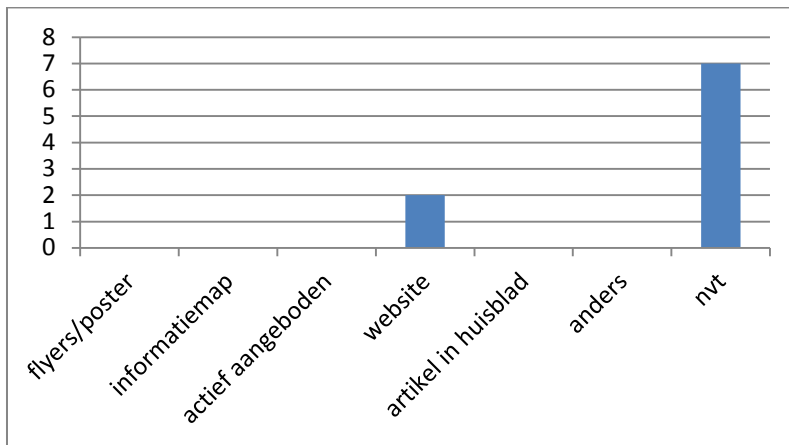


Fig. 2.4.4 Manier waarop mantelzorgers met de Familias kennismaken

Er zijn tijdens de gesprekken bij de meeste organisaties posters en flyers van de Familias achter gelaten omdat zij aangeven hier mee aan de slag te willen gaan.

3. Conclusies en aanbevelingen

Het is belangrijk om te constateren dat er grote verschillen zijn tussen de organisaties waarmee gesproken is. Het gaat om grote zorginstellingen met honderden cliënten, met een groot aantal locaties die behoorlijk van elkaar verschillen en met lange lijnen en langzame procedures. En het gaat om zelfstandige kleinschalige woonvoorzieningen met maar een klein aantal bewoners, korte lijnen en snelle besluitvorming.

Daarnaast is er binnen de grotere zorginstellingen maar met een paar mensen gesproken die de vragen over Warmer Welkom vanuit een specifieke locatie of afdeling beantwoord hebben. Hun antwoorden kunnen niet zomaar worden doorgetrokken naar de hele organisatie.

Ondanks deze twee beperkende factoren kan toch gezegd worden dat de uitkomsten van de gesprekken over de implementatie van Warmer Welkom zeker richtinggevend zijn voor de evaluatie.

3.1 Conclusies

- Mantelzorgers van mensen met dementie lijken tevreden over de gang van zaken en begeleiding bij de verhuizing van de thuissituatie naar een intramurale setting
- Er is een groot verschil tussen de ervaringen, wensen en emoties van mantelzorgers die partner zijn en die van mantelzorgers die een kind zijn of een ander familielid. Dit vraagt ook een verschil in begeleiding van en mate van aandacht voor mantelzorgers rondom het verhuisproces.
- Bij de kleine organisaties met een verpleeghuisfunctie verloopt het verhuisproces van cliënten (en hun) mantelzorgers het meest persoonlijk en is het welkom het 'warmst'. Zij worden gevolgd door de kleine woonvormen van grote organisaties. Bij de afdelingen van de grote verpleeghuislocaties is een persoonlijk verhuisproces en begeleiding lastiger te organiseren.
- De visie van Warmer Welkom wordt door alle organisaties onderschreven. Door het rapport Warmer Welkom zijn de verschillende aspecten van de verhuizing van mensen met dementie in de thuissituatie naar een verpleeghuis, intern bij organisaties beter op de kaart gezet en gedeeld met medewerkers. Dit geldt niet voor alle medewerkers op de werkvloer.
- Een goede en persoonlijke begeleiding van de cliënt en diens mantelzorger voorafgaande aan de verhuizing is wenselijk. Het afleggen van een huisbezoek is daarbij een wezenlijk onderdeel maar blijkt echter meestal praktisch niet haalbaar.
- Organisaties geven aan dat zij de persoonlijke informatie van een cliënt over zijn/haar leven en situatie opnemen in het zorgdossier zodat het beschikbaar is voor de medewerkers die met een cliënt te maken hebben. Er bestaat een discrepantie tussen wat organisaties hiermee beogen en wat mantelzorgers ervaren: verzorgenden kunnen tijdens hun begeleiding van cliënten beschikken over persoonlijke informatie en deze gebruiken maar mantelzorgers vinden dat medewerkers beter op de hoogte zouden moeten zijn over de situatie van hun naaste.
- Op de verhuisdag is er soms te weinig aandacht voor de mantelzorger; dit speelt bij mantelzorgers die partner zijn een grotere rol dan bij mantelzorgers in een andere relatie tot hun naaste.
- Het hebben van een vaste contactpersoon binnen de verzorging van cliënten is niet bij alle organisaties voldoende gerealiseerd
- Het scholen van personeel op de samenwerking tussen cliënt, mantelzorger en verzorging is niet bij alle organisaties voldoende doorgevoerd.

- De EVV'er of verzorgenden kunnen pro-actiever zijn als het gaat om het betrekken van mantelzorgers bij vooral het welzijn van cliënten.
- Familie- en themabijeenkomsten worden gewaardeerd door mantelzorgers; er kan meer aandacht zijn voor lotgenotencontact.
- Als de mantelzorger de partner is van degene met dementie, dan is er soms behoefte aan verlenging van ondersteuning door de casemanager bij het wennen aan de nieuwe situatie
- Er is een heel groot verschil in beleving van en ervaring met, de verschillende aspecten van het verhuisproces tussen de medewerkers van Geriant enerzijds en de medewerkers van verpleeghuizen en mantelzorgers anderzijds. De medewerkers van Geriant ervaren dat hun kennis en ervaring met de cliënt en diens mantelzorger ten onrechte onvoldoende benut wordt rond het gehele verhuisproces; medewerkers van verpleeghuizen en mantelzorgers geven aan dat casemanagers bij dit proces nauwelijks een rol spelen terwijl het verhuizen volgens hen meestal naar tevredenheid verloopt.
- De Familias is bij een groot deel van de mantelzorgers en bij een klein deel van de medewerkers niet bekend.

3.2 Aanbevelingen

- Bijna iedereen ziet een toegevoegde waarde van het huisbezoek. Als dat als organisatie het geval is, dan is het is aan te bevelen om hiervoor ook daadwerkelijk menskracht vrij te maken.
- Neem in de procedures rond het verhuisproces en de verhuizing op dat, indien de mantelzorger en cliënt hier behoefte aan hebben, er tijdig contact opgenomen wordt door het verpleeghuis met de betreffende casemanager. Deze kan dan actief betrokken worden bij het verhuisproces.
- Het maken van een draaiboek/checklist voor de verhuizing zelf maakt dat er bij alle verhuizingen ieder geval zoveel mogelijk aandacht is voor de belangrijke aspecten en dit niet afhankelijk is van de omstandigheden (alhoewel die natuurlijk kunnen verschillen)
- Als bij de verhuizing een partner als mantelzorger aanwezig is, dan is het goed te observeren hoeveel aandacht diegene nodig heeft en daar naar te handelen
- Als de mantelzorger partner is van degene met dementie, dan vraagt dit vaak een andere en intensievere begeleiding vanuit de verpleeghuisinstelling, bijvoorbeeld op het gebied van rouw en verdriet. Bekijk en bespreek met de mantelzorger op welke momenten dit nog meer wenselijk is. Ook kan Geriant kijken of men na de verhuizing nog (tijdelijk) ondersteuning kan geven aan deze groep mantelzorger als die daar behoefte aan heeft.
- De organisaties die hebben aangegeven dat de scholing van personeel op het gebied van de samenwerking met mantelzorgers beter op de rit gezet moet worden, besteden hier actief aandacht aan. Bijvoorbeeld door het agenderen op teamoverleg en in functioneringsgesprekken (als die gehouden worden).
- Evalueer de verhuizing en de eerste periode daarna, wel specifiek met de mantelzorgers; doe dit bijvoorbeeld na drie maanden (of een ander logisch moment). Voor de mantelzorger is dit tevens een soort afsluiting en de organisatie kan ervan leren.
- Maak de Familias beter en vaker bekend onder mantelzorgers van cliënten en onder medewerkers.

- Organiseer als Platform in het voorjaar van 2016 een bijeenkomst over Warmer Welkom waarin bovenstaande conclusies en aanbevelingen centraal staan. Het doel van de bijeenkomst is om het verhuisproces verder te verbeteren door van elkaar te leren en ervaringen te delen. Het kunnen realiseren van deze aanbeveling is afhankelijk van de besluitvorming van het Platform Dementie NHN over de inhoud van haar werkzaamheden op 9 december 2015.

4. Bijlagen

Bijlage 1

Uit het adviesrapport Warmer Welkom van juni 2013:

Acht adviezen bij de overgang van thuis naar verpleeghuis

- **De organisatie draagt de visie**
Van cruciaal belang is dat de organisaties het belang van de aandacht voor familie/mantelzorg bij de verhuizing van de cliënt onderschrijven en deze visie uitdragen. De rol van de bestuurder en de directie in het dragen van de uitgangspunten is cruciaal voor het inrichten van het verhuisproces. Het is belangrijk dat zij dit faciliteren door scholing van de medewerkers en extra tijd die nodig is om de huisbezoeken uit te voeren.
- **Huisbezoek door eerstverantwoordelijk verzorgende**
Het is van belang dat de cliënt en mantelzorg zich geleidelijk op de verhuizing voorbereiden. In de voorfase heeft de plaatsingscoördinator/zorgbemiddeling een belangrijke rol. Zij zoeken naar een mogelijke match tussen de vraag van de cliënt en locatie, leggen het eerste contact en geven de informatiemap. Ook beheren zij de wachtlijst en houden contact met de cliënt/mantelzorg.
Om de verhuizing nog beter voor te bereiden, bezoekt de eerstverantwoordelijk verzorgende de cliënt en/of mantelzorg thuis. Dit biedt de verzorgende de mogelijkheid om te zien hoe de thuissituatie van de cliënt is en kan zij deze ervaring meenemen in de zorg in het verpleeghuis. De cliënt en mantelzorg maken kennis met de eerstverantwoordelijke verzorgende (met het verpleeghuis) en bespreken wat de aankomende verhuizing voor hem of haar betekent. Voor de mantelzorg is dit een stap waarmee de verhuizing alvast concreter in de beleving wordt. De casemanager sluit aan bij dit gesprek.
Voor dit gesprek is een standaard gespreksagenda. De EVV verwerkt het verslag en het omgangsadvies in het zorgdossier. *Zie bijlage 1 + 3: een leidraad voor gesprek met de mantelzorg en het zorgplan.*
- **Aandacht voor de beleving van cliënt en de mantelzorg op de verhuisdag:**
De cliënt en de mantelzorg worden warm en prettig ontvangen op de verhuisdag. Op deze dag of kort erna volgt een gezamenlijk gesprek met de cliënt en/of mantelzorg, de eerst verantwoordelijk verzorgende en de casemanager. Op verzoek van de cliënt of mantelzorg zijn hierbij nog andere hulpverleners uit de thuissituatie aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt met name aandacht besteed aan het verhaal van de cliënt en de mantelzorg. Voor dit gesprek wordt ter ondersteuning een gespreksagenda gebruikt. Ook de adviezen en het verslag van dit gesprek neemt de EVV'er op in het zorgdossier. *Zie bijlage 1 + 3: een leidraad voor gesprek met de mantelzorg en het zorgplan.*
- **Aandacht voor de beleving van de mantelzorg: EVV'er is beschikbaar**
De EVV is beschikbaar voor familie als aanspreekpunt, om zaken mee te delen en problemen te bespreken. De EVV krijgt hiervoor expliciet tijd. De beschikbaarheid van de EVV is duidelijk voor de familie. Het verpleeghuis zorgt ervoor dat de familie weet wanneer de EVV aanwezig is.

- Aandacht voor de beleving en erkenning van de rol van de mantelzorg: de EVV'er en haar collega's hebben hiervoor voldoende vaardigheden**

De EVV'ers van de verpleeghuizen krijgen extra scholing en coaching om de familiebegeleiding proactief vorm te geven. Onderwerpen die bij hen aan bod komen in de scholing zijn: 'hoe raak je met mantelzorg in gesprek, wat is rouw en verlies bij mantelzorg, hoe betrek je mantelzorgers bij het zorgproces'. Daarnaast wordt de EVV'er in de dagelijkse praktijk gecoacht en gesteund in het omgaan met familie door hun leidinggevende of het maatschappelijk werk van het verpleeghuis. Ook de andere medewerkers van het verpleeghuis wordt een scholingsmoment aangeboden waarin ze wordt geleerd wat de verhuizing naar het verpleeghuis voor de mantelzorg betekent en hoe de mantelzorg betrokken blijft bij de cliënt.
- Een vaste plek voor de begeleiding en de rol van de mantelzorg: de EVV'er is proactief**

De EVV'er wacht niet af tot de familie contact met hem/haar zoekt, maar zoekt zelf actief contact met de mantelzorg. Dit is vooral van belang in de beginfase na de verhuizing. Daarnaast plant zij/hij afhankelijk van de behoefte van de mantelzorg, structureel een periodiek contact. *Zie bijlage 1 + 3: een leidraad voor gesprek met de mantelzorg en het zorgplan.*
- Een vaste plek voor de begeleiding van de mantelzorg: familiebijeenkomsten**

Iedere mantelzorg heeft vier maal per jaar de gelegenheid om een familiebijeenkomst te bezoeken. Deze bijeenkomst wordt door het verpleeghuis georganiseerd. Hierin kan het maatschappelijk werk of de psycholoog en eventueel de geestelijke verzorger van het verpleeghuis een goede rol hebben. Ook kan Alzheimer Nederland of Geriant hierbij worden betrokken. *Zie bijlage 2: familiebijeenkomsten.*
- De casemanager houdt nog even contact en neemt zorgvuldig afscheid**

Over het algemeen is de casemanager langdurig betrokken geweest bij de cliënt en familie in de thuissituatie. Daarom kan de casemanager de cliënt en mantelzorg op verzoek nog tweemaal in het verpleeghuis bezoeken. Na twee weken is er een gezamenlijk gesprek met de mantelzorg, de eerstverantwoordelijk verzorgende en de casemanager en bespreekt men de persoonlijke ervaringen van de mantelzorg met de verhuizing en de gemaakte afspraken. Na zes tot acht weken kan er opnieuw een gesprek met de mantelzorg, de eerste verantwoordelijk verzorgende en de casemanager zijn. In dit gesprek evalueert men de verhuizing en wordt het contact met Geriant, de cliënt en de mantelzorg definitief afgesloten.

Bijlage 2

Evaluatie Warmer Welkom; gespreksformulier voor mantelzorgers van cliënten

- 1) Wanneer heeft de verhuizing van uw naaste plaatsgevonden
 - Kortere dan drie maanden geleden
 - 3-6 maanden geleden
 - 6 maanden tot een jaar geleden

- 2) Heeft er voorafgaand aan de verhuizing een huisbezoek plaatsgevonden vanuit de instelling/het verpleeghuis?
 - Ja
 - Nee (ga door naar vraag 5)
 - Weet ik niet meer

- 3) Wie is er vanuit de instelling bij u op huisbezoek geweest?
 - De eerst verantwoordelijk verzorgende (evv-er) of teamleider/afdelingshoofd
 - Een zorgbemiddelaar of wachtlijstcoördinator
 - Anders, namelijk
 - Weet ik niet meer
 - Niet van toepassing: er is geen huisbezoek geweest

- 4) Heeft u na de verhuizing nog contact gehad met die persoon?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet meer
 - Niet van toepassing: er is geen huisbezoek geweest

- 5) Heeft u, na de verhuizing van uw naaste, nog contact gehad met de casemanager of de thuiszorgorganisatie?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet meer

- 6) Kent u de digitale mantelzorgnieuwsbrief Familias?
 - Ja
 - Nee

- 7) Op wat voor manier is Familias onder uw aandacht gebracht? (*Meerdere antwoorden mogelijk.*)
 - Flyers en/of posters
 - Er zat een flyer in de informatiemap voor nieuwe cliënten
 - Ik heb Familias gemaïld gekregen door de zorginstelling
 - Via de website van de zorginstelling
 - Artikel in het huisblad/bewonersblad
 - Anders, namelijk
 - Niet van toepassing, ik ken Familias niet

We leggen u nu een aantal stellingen voor. We vragen u om aan te geven in hoeverre u het met de stellingen eens bent door het vakje aan te kruisen dat het meest bij uw mening aansluit. 1 staat voor: geheel oneens en 5 voor geheel eens.

Stelling	1 = geheel oneens	2	3	4	5= geheel eens	Niet van toepassing
Het huisbezoek vanuit de instelling voorafgaand aan de verhuizing was heel nuttig						
De medewerkers in de instelling waren vanaf het begin goed op de hoogte van de situatie van mij en mijn naaste						
Mijn naaste en ik zijn op de verhuisdag prettig ontvangen						
Er was op de verhuisdag voldoende aandacht voor mij als mantelzorger						
Ik kan altijd bij de medewerkers van de zorginstelling terecht om een vraag te stellen of een afspraak te maken						
Ik weet bij wie ik moet zijn met vragen over mijn naaste						
Het is makkelijk om met de juiste medewerker binnen de instelling in contact te komen als ik vragen heb over mijn naaste						
Ik word als mantelzorger betrokken bij de zorg voor mijn naaste						
Ik voel me als mantelzorger serieus genomen						
Ik voel me als mantelzorger altijd welkom in de instelling waar mijn naaste woont						
Ik heb vanuit de instelling na de verhuizing van mijn naaste voldoende begeleiding en steun gekregen						
Er is vanuit de instelling voldoende aandacht voor mijn gevoelens van verdriet en rouw						
De instelling biedt me de gelegenheid om in contact te komen met andere mantelzorgers en ervaringen te delen						
De zorg thuis is netjes afgerond						
Ik heb vertrouwen in de medewerkers van de zorginstelling. Mijn naaste is er in goede handen						

Ruimte voor aanvullende opmerkingen of een toelichting:

Bijlage 3

Evaluatie Warmer Welkom – gespreksformulier voor organisatie

1. Kent u het project Warmer Welkom? a) Ja b) nee
2. Heeft u kennis genomen van de notitie met de adviezen? A) Ja b) nee
3. Wat is er met de aanbevelingen uit de notitie gedaan?

Aanbeveling	Toelichting
1 De organisatie draagt de visie van Warmer Welkom	
2 Huisbezoek door eerstverantwoordelijk verzorgende	
3 Aandacht voor de beleving van cliënt en de mantelzorgers op de verhuisdag	
4 Aandacht voor de beleving van de mantelzorgers: EVV is beschikbaar	
5 Aandacht voor de beleving en erkenning van de rol van de mantelzorgers	
6 Een vaste plek voor de begeleiding + rol van de mantelzorgers: de EVV is proactief	
7 Een vaste plek voor de begeleiding van de mantelzorgers: familiebijeenkomsten	
8 De casemanager houdt nog even contact en neemt zorgvuldig afscheid	

4. Meet u de tevredenheid van cliënten/mantelzorgers over het verhuisproces?
 - a) Ja
 - b) Nee
 - c) Niet expliciet

- d) Is de tevredenheid van cliënten na aanpassing van de verhuisprocedures verbeterd?
 - a) Ja, ze is verbeterd
 - b) Niet verbeterd, niet verslechterd
 - c) Nee, ze is verslechterd
 - d) Weet niet/onbekend

- 7 Kent u Familias?
 - a) Ja
 - b) Nee

8) Op wat voor manier wordt Familias onder de aandacht van mantelzorgers gebracht? (meerdere antwoorden mogelijk)

a) Flyers en posters in folderrek

b) In informatiemap nieuwe cliënten

c) Mantelzorgers krijgen Familias actief aangeboden/gemaid

d) Banner op de website

e) artikel in het huisblad/bewonersblad

f) Anders

g) niet van toepassing

Bijlage 4

Antwoorden en opmerkingen van de eigen organisatie.