

Bijeenkomsten bezoekenregeling: zoektocht naar maatwerk

Geplaatst op 29 juni 2020



Toen er voor het eerst sprake was van versoepeling van de bezoekenregeling, klonk in de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg de roep: kunnen we elkaar ook op dit front ondersteunen? Binnen ongeveer een week tijd werd een eerste online bijeenkomst georganiseerd en actief bijgewoond door 26 deelnemers.

Veelal bestuurders en coördinatoren Radicale vernieuwing van deelnemende zorgorganisaties (maar ook bijvoorbeeld corona-crisisteamleiders) maakten er tijd voor in hun agenda. Intussen zijn voor deze groep mensen twee bijeenkomsten georganiseerd. 2 juli is een derde gepland.

De eerste bijeenkomst op 20 mei wordt georganiseerd op initiatief van Eva van Zelm (coördinator Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg bij Topaz) en Caroline Beentjes (bestuurder Woonzorggroep Samen). De bijeenkomst is uitgebreid voorbereid en documenten van deelnemende zorgorganisaties die al met de pilot bezoekenregeling actief zijn worden gedeeld met alle deelnemers aan de bijeenkomst. De documenten laten zien welk bezoekbeleid de organisaties al voeren. Ook is een analyse gemaakt van verschillen in aanpak tussen de pilot-organisaties.

20 mei: Ervaringen pilot bezoekenregeling

Mensen zijn heel blij elkaar weer te zien, stapje voor stapje ontstaat weer meer nabijheid. Eerste dilemma's worden besproken, zoals hoe lastig het is om afstand te houden ten opzichte van mensen met dementie die de afstandsregel niet snappen. Hun reacties zijn regelmatig: ben je boos op mij als we niet mogen knuffelen? Heb ik iets gedaan? Als de familie uitleg geeft dan helpt dat bewoners soms wat. En familie stelt steeds vaker de vraag: waarom mogen jullie van de zorg wel mensen aanraken en wij niet? Hier hebben organisaties op moment van de bijeenkomst nog geen goed antwoord op.

Er is heel veel nodig geweest voor het crisismanagement, vooral voordat de bezoekenregeling versoepeld werd. Met de versoepeling zijn dingen niet meer zo eenduidig als bij de eerdere regeling, dat vergt nu veel van de verpleeghuizen. Communicatie met medewerkers, bewoners en familie is cruciaal om per locatie, situatie en individu te kunnen komen tot passende oplossingen.

“Het risico bestaat om dan soms te verkrampen, risico's te mijden. We moeten weer wat leren loslaten, leren vertrouwen.”

Caroline Beentjes (bestuurder Woonzorggroep Samen): ‘Het is heel belangrijk om per locatie een plan te maken. Met mooi weer is er in Noord-Holland ook buiten bezoek georganiseerd in plaats van in de woning. Onze organisatie zet voor de opvang, instructies en nazorg van bezoekers gastvrouwen in. Dat geeft bezoekers comfort en ontlast zorgmedewerkers.’

Bij Sensire wordt bezoek gevraagd om tijdens ‘daluren’ van de zorg langs te komen, dus op momenten dat de zorg het minst druk is. Zo was de eerste opening voor zorgmedewerkers te doen. Per locatie wordt in de Achterhoek bezoek op verschillende tijdstippen ingevuld en uitgebreid, ook met hulp van vrijwilligers. Dit gebeurt in de weging van allerlei belangen. Zo vinden we het ook noodzakelijk dat iedereen uit de zorg met vakantie gaat. De corona-crisis heeft veel van hen gevraagd, waardoor de druk op sommige teams eind mei niet prettig is.

Bij Woonzorggroep Samen is er een ‘luisterlijn’ in het leven geroepen voor zorgmedewerkers. Zij kunnen dit inzetten als ‘ethisch klankbord’ om te sparren over allerlei moeilijke kwesties en morele dilemma's waar ze in deze tijd mee te maken krijgen.

Bij Carintreggeland wordt gewerkt met een online boekingsysteem. Familie krijgt inlogcodes, mensen kunnen zelf een bezoek inboeken. De eerste ervaringen hiermee zijn dat dit goed verloopt. Bij Topaz zijn naar tevredenheid vrijwilligers ingeschakeld als bezoekbegeleiders. Het geven van instructies aan bezoekers bij binnenkomst (zoals over hygiëne, looproutes in het gebouw) blijkt bij Topaz na de eerste week al veel sneller te verlopen. En kan mogelijk ook afgebouwd worden.

Onderzoek bezoekenregeling

Onderzoekers van de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg zijn door initiatoren Eva van Zelm en Caroline Beentjes direct aan het begin uitgenodigd om deel te nemen aan bij de online ontmoetingen in de vernieuwingsbeweging over de bezoekenregeling. Zij doen onderzoek bij 26 pilotlocaties en 50 locaties die vanaf 25 mei weer open zijn. Het gaat om onderzoek naar de vraag of het zorgorganisaties in de praktijk lukt om te voldoen aan de richtlijnen. En naar effecten van die richtlijnen op het welbevinden. De onderzoekers zien een soortgelijk eerste beeld als door de deelnemers al geschetst. En geven aanvullende praktijkvoorbeelden en eerste analyses van dynamieken die zij tegenkomen. In de bijeenkomsten van 20 mei en 9 juni informeren zij deelnemers ook over verdere ontwikkelingen van hun onderzoek.

‘Ruimte voor radicale vernieuwing?’

LOC Waardevolle zorg is initiatiefnemer van en ondersteunt de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. LOC-coördinator Marthijn Laterveer stelt de vraag in hoeverre mensen in de verpleeghuizen ruimte hebben ervaren om in de crisis te werk te gaan vanuit uitgangspunten van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

Sander Verschure (coördinator Radicale vernieuwing bij Surplus) geeft aan: ‘Wij hebben met bewoners, naasten, cliëntenraad en ondernemingsraad gesproken. En hebben veel professionals zeer direct bij dit vraagstuk betrokken. Per locatie hebben we sessies georganiseerd om met elkaar te bespreken hoe met de situatie om te gaan. Op basis van deze gesprekken heeft Surplus een aantal heldere kaders meegegeven aan de locaties voor de bezoekenregeling, die daar vervolgens zelf nader invulling aan hebben gegeven. Zonder controle achteraf. Per locatie is er veel ruimte voor lokale invulling die recht kan doen aan de situatie ter plaatse. Dus niet alles is centraal geregeld, veel komt bij medewerkers op locaties terecht. Veel mensen vinden die ruimte fijn, maar er zijn ook medewerkers die daar nog aan moeten wennen. Het is een proces met veel dilemma’s, heel leerzaam.’

Daphne Mensink (coördinator Radicale vernieuwing bij Sensire) herkent de vraag van Marthijn, en vertelt dat ze voorafgaand aan de online bijeenkomst hier ook al over gebeld heeft met collega-vernieuwer Isabelle van der Wijk (coördinator Radicale vernieuwing bij Viattence): hoe kunnen we elkaar vanuit Radicale vernieuwing blijven inspireren?

“Het is een continu bewegen, zoeken en aanpassen.”

Caroline Beentjes: 'Daar voel ik erg voor. Eerst was de bezoeksregeling vooral top-down. Toen kwam er met de verruiming van de regeling wat meer ruimte voor ook het gedachtegoed van Radicale vernieuwing. Maar de bezoeksregeling is toch ook top-down en weer heel strak, daar kun je Radicale vernieuwing bijna geen plek in geven. Maar in de verdere fases wellicht weer wel. Maar het gaat ook om de zoektocht die je gaandeweg aan moet gaan, het is ontzettend fijn om dat met elkaar te kunnen doen. Daar leer je veel van, daardoor wordt je geïnspireerd om misschien weer net andere dingen te doen of je te realiseren: oja, zo kan het!'

Gré Wiskerke (bestuurder De Leyhoeve) herkent de zoektocht. Zij vertelt: 'En wanneer je iets meer ruimte geeft loop je ook aan tegen emoties, zoals angst bij medewerkers. Zoals voor eigen besmetting, voor eigen familie. Dat vergt heel veel 'er zijn': aanwezig zijn voor medewerkers. En soms ook bijsturen. Het risico bestaat om dan soms te verkrampen, risico's te mijden. We moeten weer wat leren loslaten, leren vertrouwen. Dus het is een continu bewegen, zoeken en aanpassen. Als ik het ene uur denk: we hebben het op de rit, kan het een uur later helemaal omslaan. Deze bijeenkomst is prettig om te horen hoe anderen daar in staan, daar heb ik de afgelopen tijd heel weinig tijd voor gehad, het was toch eerst zorgen voor de eigen organisatie en alle betrokkenen.'

Heidi de Bruijn (bestuurder Carintreggeland) herkent dat ook: 'We schieten makkelijk in een top-down gebeuren. Het is lastig om een nieuwe modus te vinden. Het adagium 'werken vanuit gezond verstand' was even weg en daar vragen we nu weer om. Er zijn ook heel veel richtlijnen die met de tijd ook weer steeds veranderen. We merken ook beperkingen doordat we niet in eigen tempo kunnen en mogen bepalen hoe we verder gaan.' (Op het moment van publicatie van dit artikel verkeert de situatie bij Carintreggeland in een nieuw stadium en kan daar al veel meer het eigen tempo bepaald worden.)

9 juni: vervolg uitwisseling zoektocht

Er is dan ook veel animo voor de volgende online bijeenkomst van 9 juni. Aan het eind van deze tweede bijeenkomst ontstaat het initiatief van Daphne Mensink en Isabelle van der Wijk om een nieuw actieteam in het leven te roepen voor verdere verdieping. Verderop meer daarover. Intussen is de fase van de bezoeksregeling ingegaan waarin meerdere mensen bij een bewoner op bezoek kunnen. Deelnemers aan de bijeenkomst geven aan dat er steeds meer merkbare onvrede is met de situatie, vooral bij mantelzorgers.

Bij Surplus konden alle locaties 15 juni starten met verruimde regeling. Het vergt veel om dit te regelen. Vooral wat planning betreft. Je moet bijvoorbeeld rekening houden met dat het niet te druk wordt in liften. Managers vinden dit ook lastig, met veel druk vanuit mantelzorgers en bewoners zelf. Maar mensen zijn creatief om desondanks van de mogelijkheden gebruik te maken. Van begin af aan is bij Surplus gebruik gemaakt van de mogelijkheid dat mensen weer naar buiten mogen. Ook naast de bezoekmomenten.

Van regels naar individueel maatwerk

In het algemeen blijkt persoonlijk maatwerk per individu niet vanzelfsprekend in deze tijd. Na de eerste

corona-fase wordt er nu wel meer mogelijk. Isabelle van der Wijk geeft aan hoe belangrijk het bij Viattence is gebleken om op basis van gesprekken met bewoners, naasten en medewerkers te bepalen hoe om te gaan met (individuele) situaties. 'Hoe meer wij op onze strepen gingen staan, hoe meer risico er ontstond. Als je maatwerk, beweging toe laat, dan kan dat leiden tot meer veiligheid. Dat vond ik wel een mooie eye-opener, zo kun je het ook benaderen. Maatwerk houden we bij in een centraal logboek. Zo kunnen we ons later eventueel ook verantwoorden. Uitzonderingen op de regel worden door de teamleider besproken met psycholoog, arts, en andere deskundigen en dan omschrijven we in het logboek op welke wijze we denken dat iemand bijvoorbeeld bezoek kan ontvangen. En hoe we dat op verantwoorde manier kunnen doen.'

Nieuw actieteam

In verschillende organisaties wordt ook geconstateerd dat het erop lijkt dat bewoners meer rust ervaren door de corona-situatie. Dat er minder psychofarmaca nodig is. Medewerkers zeggen dat ze het bezoek op de kamers van bewoners (ook na de crisis) willen behouden – in plaats van bezoek in de huiskamer. Mensen opperen dat het welzijn van bewoners en medewerkers er misschien wel bij gebaat is als er minder mensen over de vloer komen uit de organisatie (zoals ondersteunende diensten en (para-)medici – zoals nu het geval). En hoe ga je daar goed mee om, hoe kun je prettige nieuwe situaties behouden en tegelijk meer bezoekmogelijkheden/reuring organiseren?

Het is nog de vraag of bewoners echt rust ervaren. Het zou ook apathie kunnen zijn. We weten nog niet goed wat hier nu precies aan de hand is. En dus leent dit soort ervaringen zich goed voor verdere verdieping – er worden nog meer situaties genoemd die mensen 'na corona' willen behouden. Zo kunnen we zicht creëren op wat er precies gebeurt en wat wellicht bij zou kunnen dragen aan het welzijn van bewoners, naasten en medewerkers. Daphne Mensink en Isabelle van der Wijk pakken dit in een nieuw actieteam verder op, samen met andere geïnteresseerden.

Meer weten

Ook vanuit vertegenwoordigers van cliëntenraden van bij Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg aangesloten verpleeghuizen is initiatief genomen om ervaringen en inzichten uit te wisselen over hoe je met de bezoeksregeling om kunt gaan. [Lees er hier meer over.](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Coronavirus](#)

Trefwoorden: [Bestuurders](#), [Carintreggeland](#), [Coördinatoren](#), [De Leyhoeve](#), [Sensire](#), [Surplus](#), [Topaz](#), [Viattence](#), [Woonzorggroep Samen](#)