

	WI 4 Klantenopvolging voor verzorgenden	<u>Versiedatum:</u> 12/09/2020 <u>Code:</u> <u>Versie:</u> 1
Vzw Thuiszorg H. Hart Vzw Thuiszorg Westerlinde Vzw Thuiszorg Aurelia	<u>Goedgekeurd door:</u> Corporate Algemeen Directieteam Thuiszorgmanager <u>Opgemaakt door:</u> Coördinator thuiszorg Stafmedewerker kwaliteit	Zorggroep H. Hart Budastraat 30 8500 Kortrijk T 056 321 000 www.h-hart.be

WI 4 : KLANTENOPVOLGING VOOR VERZORGENDEN

1 DOEL EN TOEPASSINGSGBIED

Doel:

De verzorgende weet hoe een klant bij de dienst terechtkomt en wat er van hem/haar verwacht wordt in de opvolging van de klant.

Toepassing:

Deze werkinstructie is van toepassing op alle verzorgenden.

2 START VAN DE HULPVERLENING

2.1 HET HUISBEZOEK

Na de aanmelding zal, voordat de hulpverlening bij een klant opstart, de consulent op huisbezoek gaan.

Volgende zaken worden daar overlopen:

- De zorgvraag:
 - o in kaart brengen
 - o afspraak maken over welke taken er moeten uitgevoerd worden
 - o afspraken maken omtrent de frequentie van de hulpverlening
- Het administratief dossier op punt zetten met o.a.:
 - o het overlopen van de gebruikersovereenkomst
 - o de afspraken met onze dienst
- Afname van de BelRAI-screener en het sociaal supplement
- De berekening van de gebruikersbijdrage

Wanneer de zorg effectief opstart, krijg je als verzorgende steeds een overzicht van de gevraagde taken, alsook alle nodige informatie over de sociale context. Bijzonderheden worden ook steeds meegegeven (vb. binnengaan langs de garagepoort of code van het sleutelkastje).

3 GEDURENDE DE HULPVERLENING

3.1 TAKENPAKKET

Elke gebruiker krijgt bij de start van de hulpverlening een overzicht van de taken die ze aan jou mogen vragen:

- Persoonlijke verzorging:
 - dagelijks toilet
 - aan – en uitkleden
 - haar – en baardverzorging
 - nagelverzorging
 - mond – en tandhygiëne
 - toedienen van medicatie
 - begeleiden naar de dokter
 - ondersteuning bij mobiliteitsproblemen
 - sociaal contact / gezelschap
 - psychosociale begeleiding
- Huishoudelijke taken:
 - ontbijt klaarmaken
 - middagmaal klaarmaken
 - avondeten klaarmaken
 - helpen bij het eten
 - afwassen
 - boodschappen doen
 - wassen en strijken
 - naaien en verstellen
 - lakens verschonen
- Administratieve taken:
 - brievenbus ledigen
 - samen post doornemen
 - bankuittreksels sorteren
 - naar de bank gaan
 - naar de post gaan
 - naar de mutualiteit gaan
- Onderhoud van de woning (maximum 1/4^e van de tijd)

Zoals eerder gemeld krijg je van de consulent altijd een overzicht van de gevraagde taken. Indien je merkt dat die gewijzigd zijn als je bij de klant bent, dan mag je dit altijd doorgeven aan de consulent op het kantoor. Dan passen wij onze informatie ook aan.

Probeer steeds in overleg met de klant je taken uit te voeren. Als je merkt dat er te veel of te weinig werk is, bespreek dit dan met de klant en neem zeker zelf initiatief om je werk te organiseren. Bij blijvende problemen, bespreek je dit met de consulent.

3.2 SIGNALEREN VAN PROBLEMEN

Als verzorgende kom je regelmatig bij de zorgvrager. Je kan dan ook veranderingen zien in de woonomgeving en/of in de gezondheidstoestand van de cliënt. Dit kan belangrijk zijn als de situatie van de klant verandert of verslechtert.

Bij het vaststellen van signalen of symptomen anders dan gewoon, wordt er van jou verwacht dat je daar op reageert. Denk daarbij aan bijvoorbeeld roodheid, een zwelling, toenemende pijn, mogelijke reacties op medicatie, verwardheid, ...

In bepaalde gevallen kan jij onmiddellijk de helpende hand bieden, maar soms zal de zorgvrager meer of andere hulp nodig hebben.

Hieronder vind je allerlei informatie over signaleren, soorten signalen en wat je er mee kan doen.

3.2.1. Signaleren ≠ observeren

Observeren is het (bewust) waarnemen van een persoon en het beschrijven van wat je ziet. Dat kunnen handelingen zijn, maar ook de houding, het gedrag, interacties,

Een voorbeeld: Mevr. Desmet kookt zelf haar maaltijden. De familie vraagt zich af of mevrouw wel voldoende eet. De komende week let jij als verzorgende extra goed op de inhoud van de koelkast en het vuilnis om na te gaan of er zaken worden weggesmeten, dan wel of de voorraad effectief gebruikt wordt.

Signaleren is een verandering opmerken (gepland of ongepland), zodat je samen met de consulent kan bekijken of er nog voldoende en aangepaste hulp is.

Een voorbeeld: Mr. Verhelst trekt zijn kousen uit. Je ziet als verzorgende dat er een wondje op zijn teen zit. Je spreekt er Mr. Verhelst op aan, waarop hij zegt "t 'is niet erg hoor". Als verzorgende schrijf je deze vaststelling op in het communicatieschriftje voor de mantelzorgers en je geeft dit door aan de consulent.

Signaleren ≠ een diagnose stellen. Met een diagnose stel je vast aan welke ziekte iemand lijdt. Alleen artsen kunnen dit doen. Als verzorgende kan je dus enkel een verandering opmerken en zo nodig een vervolgstap nemen.

3.2.2. Hoe signaleren?

Observeren doe je door al je zintuigen te gebruiken: zien, luisteren, ruiken, proeven, voelen. Het zien is meestal het belangrijkste zintuig.

Bij het observeren is het goed om steeds op te letten op veranderingen in de situatie. Dit betekent ook dat als je ergens voor het eerst komt, je heel beperkt kan signaleren, aangezien je niet kan vergelijken met de voorgaande situatie.

Enkele voorbeelden:

- *Je ziet dat de klant al een aantal dagen dezelfde jurk aan heeft en ze ruikt naar urine.*
- *In de koelkast zie je een beschimmeld restje eten staan.*
- *Je luistert naar meneer zijn piepende ademhaling.*
- *Je voelt je schoenen in de keuken aan de vloer plakken.*
- *Je proeft dat het koekje al weken in de trommel zit – het is slap en smakeloos.*

3.2.2.1. *Verschillende soorten waarnemingen*

- **Meetbaar**

Sommige waarnemingen zijn meetbaar. Dit zijn feiten: het is zo.

Vb. een pak melk is een week over datum.

- **Mening**

Enkele waarnemingen zijn niet uit te drukken in een meetbaar feit.

Vb. een klant is de laatste tijd erg vermoeid.

Het is belangrijk om in situaties waar er discussie kan ontstaan (vb. bij mening/gevoel), op zoek te gaan naar meetbare feiten.

Vb. Mevr. is de laatste tijd meer vermoeid dan anders. Waar ze vroeger vaak wakker in de zetel zat, dommelt ze nu veel meer weg. Bij het traplopen moet ze wel twee keer stoppen tussendoor.

3.2.2.2. *Je eigen blik doet er toe*

Iedereen kijkt vanuit zijn eigen ervaring naar een situatie, elk met zijn eigen bril. Jouw ervaringen bepalen wat je ziet en geven een bepaalde kleur aan wat je ziet.

Vb. Als jij zelf bij jou thuis altijd alles heel netjes houdt, dan ga je sneller een situatie als rommelig of vuil beschouwen dan iemand die netheid minder belangrijk vindt.

Vb. Als jij je op het moment van de hulpverlening wat slechter in je vel voelt, dan ben je mogelijk gevoeliger voor spanningen bij de klant.

Het is goed om je te realiseren dat je vanuit je eigen blik kijkt en daar ook rekening mee te houden.

3.2.2.3. *Wat zie je?*

Bij het beoordelen van een thuiszorgsituatie, is het goed jezelf af te vragen wat je ziet en welke conclusie jij daaruit trekt. Het kan zijn dat je direct het ergste denkt. Maar klopt dat ook? Het is belangrijk om dus zoveel als mogelijk informatie te verzamelen. Bespreek met de klant wat je ziet en stel vragen in functie van het beter in kaart brengen van de situatie.

Vb. U loopt een beetje moeilijk. Hoelang is dat al zo? Heb je pijn?

Stel jezelf altijd de vraag:

Wat zou er nog meer aan de hand kunnen zijn? Trek niet te snel zelf een conclusie. Gebruik de vragen wat, wie, waar, wanneer, waarom of hoe.

Vb. De klant die moeilijk loopt, is gisteren gestruikeld.

Vb. De klant die continu indommelt in de zetel, heeft slecht geslapen.

3.2.3. Soorten signalen

Er zijn verschillende soorten signalen. Hieronder vind je enkele voorbeelden.

3.2.3.1. *Lichamelijke gezondheid*

Domeinen waar je extra aandacht kan geven als het over lichamelijke gezondheid gaat:

- Minder goed bewegen (lopen, aankleden)
- Persoonlijke hygiëne (wassen, kleden, eten, drinken)
- Vermoeidheid
- ...

3.2.3.2. *Psychosociaal en emotioneel functioneren*

Bij psychosociaal en emotioneel functioneren, kijk je naar signalen op het gebied van welzijn.

“Hoe voelt de klant zich?”

- Vergeetachtigheid
- Angstig zijn
- Depressief zijn
- Vermoeden van verslaving

Vraag je steeds af of dit eenmalig is of dat het om een blijvende verandering gaat. Iedereen is af en toe wel eens verdrietig, maar het is problematisch als de klant de hele dag in bed blijft, slecht eet, niet meer lacht, ...

3.2.3.3. *Sociale zelfredzaamheid*

Sociale redzaamheid gaat over sociale contacten hebben. Sommige mensen hebben weinig sociale contacten en vinden dit prima. Anderen voelen zich eenzaam. Als je het gevoel hebt dat iemand eenzaam is, dan is het belangrijk dit te bespreken met de klant, en/of mantelzorger, en/of consulent.

3.2.3.4. Woon- en leefomgeving

Hieronder verstaan we:

- Gevaarlijke situaties
(vb. verzamelwoede, losliggende tapijten, ongedierte, gas- of kookplaat laten aanliggen, defecten, etc.)
- Onvoldoende structuur in het huishouden
(vb. dag voor nacht wisselen, chaos in huis, etc.)

3.2.3.5. Oudermishandeling

Oudermishandeling komt helaas voor en het kan zijn dat jij hier signalen van opvangt.

Er zijn verschillende vormen van mishandeling :

1) Lichamelijk mishandelen.

Dit gaat over lichamelijke schade aanrichten bij de ander.

Denk aan slaan, schoppen, bijten, knijpen, etc.

Volgende signalen kan je hierbij opmerken: blauwe plekken, schrammen, zwellingen, etc.

2) Geestelijk mishandelen.

Dit gaat over geestelijke schade aanrichten.

Denk aan pesten, treiteren, intimideren en dreigen.

Wat je mogelijk kan opmerken: angst, woede/agressie, verdriet, verwardheid, gebrek aan emotie, etc.

3) Financieel mishandelen.

Dit gaat over het uitbuiten of profiteren van de bezittingen van de klant.

Denk hierbij aan diefstal van geld of andere spullen, maar ook aan het kopen of gebruiken van de spullen zonder toestemming.

Wat je mogelijk kan opmerken: onverklaarbaar tekort aan geld, mantelzorger die vaak langskomt voor boodschappen maar geen ticketjes heeft, verdwijnen van waardevolle spullen, etc.

Je kan bovenstaande zaken zelf zien gebeuren of je kan het opvangen uit het verhaal van de klant. Soms kan wat je opmerkt, ook een andere verklaring hebben. Pas dus op met te snel oordelen of beschuldigen. Soms wordt de zorg voor de mantelzorger te zwaar of weten ze niet goed om te gaan met de situatie. Dan kunnen goeie bedoelingen omslaan in slecht gedrag zoals verwaarlozing of mishandeling.

In ieder geval is het nooit eenvoudig om hier stappen in te zetten. De cliënt kan de situatie ontkennen uit gevoelens van schaamte of gewenning.

Neem contact op met de consulent indien je vermoedens hebt. Zij kunnen verdere stappen ondernemen, in overleg met jou.

3.2.4. Wat doe je met een signaal? Stappenplan!

Je hebt een verandering gezien bij de klant. En dan?

Je moet niet bij elke waarneming een actie ondernemen. Je moet ook niet altijd dezelfde actie ondernemen. Hieronder vind je een stappenplan van welke stappen je kan ondernemen indien je iets opmerkt bij de klant.

- ✓ Je merkt een verandering op bij de klant (dat kan lichamelijk zijn, maar ook psychisch).
- ✓ Afhankelijk van je inschatting over de dringendheid of de ernst, kan je de volgende stappen ondernemen:

1) Afwachten: wat is hier echt aan de hand?

Door te wachten kan je beter beoordelen of de verandering blijvend is. Let extra op de signalen die je vorige keren gezien hebt. Noteer eventueel een datum, zodat je gemakkelijk kan zien wanneer je iets opgemerkt hebt.

2) Meedenken of meehelpen met de klant: hoe kunnen we dit samen aanpakken?

Soms is het voldoende om met de klant mee te denken.

Vb. De klant is gevallen en durft niet meer naar buiten. Dan kan je meedenken: Misschien kan de cliënt vragen aan zijn dochter om te zorgen voor een rollator?

Vb. De klant krijgt steeds meer last van reuma. Door de borden en glazen op een andere plaats te zetten, hoeft de klant niet meer zo ver te reiken en heeft die minder pijn.

3) Overleggen met klant en/of mantelzorger.

Het is goed om bij bezorgdheid, eerst navraag te doen bij de klant. Als je de familie van de klant ziet, kan je wel bespreken dat je je zorgen maakt.

Er zijn enkele redenen waarom je niet zelf in gesprek gaat met de mantelzorg:

- Je kent de zorgvrager of de familie (nog) niet goed
- Je weet niet goed wat de relatie tussen klant en mantelzorger is
- Je vindt het zelf moeilijk

Als je zelf geen mogelijkheid ziet om met de mantelzorger(s) te spreken, maar het lijkt je wel nuttig, dan neem je contact op met de consulent.

4) Overleggen met de consulent.

Je neemt contact op met de consulent als de verandering acuut is of als ze al langere tijd duurt. En in het bijzonder omdat je je zorgen maakt dat het niet goed gaat met de klant.

Dit kan je op volgende manieren doen:

- Individueel: bel of mail met de consulent over je bezorgdheden en bespreek wat de volgende stappen zouden kunnen zijn.
- Wijkwerking: tijdens een wijkwerking krijg je de kans om je zorgen te uiten. Dit kan kort besproken worden met je collega's en er kunnen verdere afspraken gemaakt worden.
- Cliëntoverleg: indien je graag echt even de tijd neemt om de situatie bij de klant te bespreken, omdat je je op meerdere gebieden zorgen maakt, dan vraag je aan de consulent een cliëntoverleg aan. Op dit overleg kom je samen met alle collega's die bij de betreffende klant langsgaan en een consulent. Het is de plaats om alle zorgnoden even te overlopen en verdere afspraken te maken.

Als jullie de signalen goed oppikken en er juist naar handelen, kunnen we snel en preventief werken. Zo krijgen onze klanten precies wat ze nodig hebben.

3.2.5. Noodsituatie

Het komt misschien wel eens voor dat je in een situatie terecht komt waar je onmiddellijk actie moet ondernemen. Denk dan bijvoorbeeld aan een hartaanval, een vermoeden van hersenbloeding, te laag suikergehalte, etc.

Het gaat dan om levensbedreigende situaties.

Bel in dit geval altijd 112! Blijf bij de klant tot er gespecialiseerde hulp is.

Verwittig nadien je consulent op het kantoor.

3.3 KLACHTENPROCEDURE VOOR DE KLANT

Indien de klant een klacht of suggestie heeft, dan kan hij/zij dat op verschillende manieren bespreekbaar maken. Deze procedure is ook vermeld in de gebruikersovereenkomst.

Ondanks alle inspanningen kan het gebeuren dat de klant ontevreden is over onze dienstverlening. Kleine problemen in verband met de praktische hulpverlening kunnen ze bespreken met jou, de verzorgende.

Indien de klant iemand anders wil spreken over problemen die zich voordoen in verband met de hulpverlening kan u terecht bij de consulent (telefonisch, per mail, per brief).

De klant kan ook tijdens de kantooruren terecht bij de consulent voor vragen, suggesties of klachten.

Bij problemen in verband met de facturatie of in geval van schade kan de klant eveneens contact opnemen met de consulent.

Indien er na contact met de consulent, nog geen oplossing is gevonden, dan kan men ook bij de thuiszorgcoördinator of de thuiszorgmanager.

Mocht de klant niet tevreden zijn met de manier waarop de klacht werd aangepakt via onze interne klachtenbemiddelaar, dan kunnen ze contact opnemen met de overheid.

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Team Eerste lijn en Thuiszorg
Koning Albert II laan 35 bus 33
1030 Brussel
T 02 553 33 21

4 EINDE VAN DE HULPVERLENING

Een dossier kan bij onze dienst stopgezet worden om verschillende redenen:

- Opname in een woonzorgcentrum
- Een verhuis naar een andere regio
- Overlijden van de klant of de partner
- Klant heeft geen zorgvraag meer
- De hulp wordt stopgezet door onze diensten
- De hulp wordt stopgezet wegens ontevredenheid van de klant
- ...

Bij stopzetting van de hulpverlening om welke reden dan ook, dan kan dit bij jou wel gevoelens naar boven brengen. Je bouwde immers een band op met de klant en afscheid nemen is niet vanzelfsprekend.

Weet dat je ook hiervoor steeds bij de consulenten terecht kan. Je kan bij hen terecht voor een informeel gesprek, maar zij kunnen je ook doorverwijzen naar onze bedrijfspsycholoog indien je dat wenst.

5 HULPMIDDELEN EN VERWIJZINGEN

In het kantoor kan je in samenspraak met de consulent gebruik maken van volgende screeningsinstrumenten:

- Formulier niet-pluis gevoel (ikv dementie)
- Risicotaxatie instrument ouderenmis(be)handeling