

Bezoekersbeleid



7 maart 2023

Inhoudsopgave

1. Bezoekersbeleid	3
2. Context	3
3. Onderzoeken gerelateerd aan het belang van rust.....	4
4. Raakvlakken andere beleidsthema's SVRZ.....	5
5. Maatwerk	6
6. Maatwerk per doelgroep.....	7
7. Geschikte ruimtes om bezoek te ontvangen	8
8. Oplossingen om geluid te dempen	8
9. Communicatie	8



1. Bezoekersbeleid

Ervaring leert dat eenduidigheid bij het instellen van nieuw beleid de opvolging hiervan vergroot. **Op basis hiervan wordt het blijvend uitgangspunt dat in principe geen bezoek wordt ontvangen in de gezamenlijke huiskamer.**

Hierop kunnen uitzonderingen worden gemaakt om maatwerk te kunnen blijven bieden. Zo kan er tegemoet worden gekomen aan de wens van familie om aanwezig te zijn in de huiskamer als er iets te vieren is met hun naaste, zoals bijvoorbeeld een verjaardag. Dit wanneer er geen alternatieve ruimtes voorhanden zijn. Ook kunnen er op basis van individuele casussen afspraken met familieleden worden gemaakt over het bezoek in de gemeenschappelijke huiskamer als bezoek in de eigen kamer van de cliënt lastig is. Het belang van de medecliënten en hun behoefte aan rust wordt hierbij in ogenschouw genomen.



2. Context

Enkele jaren geleden was het ondenkbaar dat er ooit een bezoekersverbod en een bezoekersregeling zouden komen in het verpleeghuis. Ook was het niet voor te stellen dat het bezoekersverbod niet alleen negatieve ervaringen zou opleveren. Op 26 mei 2021 is er tijdens een themabijeenkomst waaraan onder andere leden van de centrale cliëntenraad en de raad van toezicht deelnamen, gesproken over welke positieve ervaringen we graag willen vasthouden na de Corona periode. Rust in de woningen was een belangrijk thema dat tijdens deze bespreking naar voren kwam. Maar ook het zijn van een open gastvrije organisatie werd onderstreept.

Deze memo is opgesteld ter onderbouwing van het beleid om als uitgangspunt te hanteren dat in principe geen bezoek wordt ontvangen in de gezamenlijke huiskamers.

De uitkomsten van de besprekingen over dit thema in het kwaliteitsoverleg, het managementteam en uit de bijeenkomst op 26 september 2022 met leden van de raad van toezicht, ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en managementteam zijn in deze memo verwerkt.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Onderzoeken gerelateerd aan het belang van rust
- Raakvlakken met andere beleidsthema's van SVRZ
- Het bieden van maatwerk
- Maatwerk per doelgroep
- Geschikte plaatsen om bezoek te ontvangen
- Manieren om het geluidsniveau te dempen
- Communicatie



3. Onderzoeken gerelateerd aan het belang van rust

A. Kennis door COVID-19: omgevingsprikkels en activiteiten¹

Dit onderzoek kan helpen bij het vraagstuk over het belang van rust voor cliënten.

In een enquête door UKON uitgezet bij psychologen en artsen kwam naar voren dat coronamaatregelen gevolgen hadden voor het prikkelniveau in verpleeghuizen: er waren minder omgevingsprikkels en activiteiten werden anders ingevuld. Vervolganalyse toont aan dat de afname van omgevingsprikkels verband houdt met veranderingen in het type probleemgedrag. Er was vooral een afname van geagiteerd en psychotisch gedrag en een toename van depressief en apathisch gedrag. Door de maatregelen werd het belang van een goede balans tussen prikkels en rust, afgestemd op het individu, extra zichtbaar. Bij het zoeken naar een individuele balans tussen prikkels en rust lijkt het wenselijk om omgevingsprikkels te verminderen, omdat deze alle bewoners raken. Hieronder is te zien welke manieren professionals aangeven om omgevingsprikkels te verminderen:

- Leveranciers / medewerkers die omlopen
- Prikkelarme omgeving creëren
- Reguleren van momenten dat leveranciers aanwezig zijn
- Zorghandelingen uitvoeren op de kamer van de bewoner
- Geen bezoek meer ontvangen in de huiskamer
- Instellen van bezoektijden

De meningen zijn verdeeld over het bezoek in de huiskamer en vaste bezoektijden. Dit zou positief kunnen zijn voor bewoners met (ernstige) dementie, maar negatief voor bewoners zonder dementie.

Maatwerk

Omdat bij bewoners zonder dementie of bij bewoners met depressief of apathisch gedrag sprake kan zijn van onderprikkeling is maatwerk belangrijk. Deelnemers noemen manieren om tegemoet te komen aan individuele, en soms tegengestelde, wensen en behoeften:

- ✓ Activiteiten aanbieden in een aparte ruimte
- ✓ Ruimte realiseren waar een bewoner zich kan terugtrekken met zijn/haar naasten
- ✓ Variëren in prikkelaanbod op verschillende gezamenlijke ruimtes (bv. rustig & prikkelarm, sociaal & levendig, of sensorisch & prikkelend)

Aanpassingen:

Vooraf van de inzet van kleinschalige, persoonsgerichte activiteiten zien deelnemers meerwaarde.

- ✓ Deelnemers onderstrepen het belang van het stimuleren van sociale interactie en aanbieden van positieve prikkels. Ze benadrukken dat het hierbij ook kan gaan om kleine dingen (bv. een praatje maken of samen een kopje koffie drinken).
- ✓ De ervaringen met digitale activiteiten zijn minder positief voor bewoners met dementie. Voor bewoners zonder dementie wordt dit wel als een waardevolle aanvulling op het reguliere aanbod gezien. De inzet van (sociale/knuffel) robots zou vooral voor mensen met ernstige dementie gunstig zijn.

¹ Drs. Inge Knippenberg, Dr. Roeslan Leontjevas, Drs. Hanneke Nijsten, Dr. Christian Bakker, Prof. dr. Raymond Koopmans, Prof. dr. Debby Gerritsen |

Kanttekening bij dit onderzoek is dat het gedaan is onder professionals. Het risico van bias is aanwezig omdat agitatie vaak als storender wordt ervaren door medewerkers dan apathie. Apathie en depressie vragen minder aandacht en worden daarom soms over het hoofd gezien. Voor cliënten die dealen met depressie is de impact echter wel heel groot. Onderzoeken over depressie tonen dit aan.

Het advies is maatwerkoplossingen te bieden en om onderscheid te maken tussen doelgroepen en niet uit het oog te verliezen dat er veel eenzaamheid is onder bewoners. Geen bezoek meer ontvangen in de huiskamers zou afgewogen moeten worden tegen de eenzaamheid die zou kunnen ontstaan hierdoor.

B. Onderzoek naar het effect van geluid in verpleeghuizen

Er is ook onderzoek gedaan naar het effect van geluid in verpleeghuizen en het effect hiervan op de gezondheid van mensen met dementie². Uit deze literatuurstudie blijkt dat er een sterke relatie is tussen omgevingsgeluid en gezondheid. De geluidsintensiteit in verpleeghuizen blijkt zowel overdag als 's nachts hoog te zijn. De geluidsintensiteit in verpleeghuizen is hoger dan wordt geadviseerd (advies is lager dan 50 dB overdag en 20 dB 's nachts) en dit zou een nadelig effect kunnen hebben op de gezondheid van mensen met dementie. Bewoners van verpleeghuizen kunnen geluid als onplezierig, verstorend en zelfs onveilig ervaren. Zorgprofessionals tolereren meer geluid omdat het verpleeghuis hun werkplek is. Mensen met dementie zijn in hogere mate gevoelig voor nadelige geluiden. Lawaai zou met name verstorend zijn voor mensen met een cognitieve beperking. Zelfs in een gezonde populatie veroorzaakt geluid boven 50 dB ergernis, verstoorde slaap, delirium, hogere bloeddruk en ischemisch hartfalen. In de onderzoeken die onderdeel uitmaakten van de literatuurstudie ging het vooral om geluid door mensen die aanwezig zijn in het verpleeghuis, zoals medewerkers.

Kanttekening bij dit onderzoek is dat het is gedaan in een grootschalige verpleeghuissetting en conclusies niet één-op-één overgezet kunnen worden naar de kleinschalige setting van SVRZ.



4. Raakvlakken andere beleidsthema's SVRZ Kleinschalig wonen voor mensen met dementie en mantelzorg

Belangrijke elementen uit de visie op kleinschalig wonen zijn dat de woning het thuis is van de cliënt en dat de mantelzorger vanzelfsprekend bij hoort. Omdat het een groepswoning is, die de cliënt deelt met medebewoners, kunnen er dilemma's ontstaan. De mantelzorger / familie van de cliënt hoort bij de cliënt; dat is vanzelfsprekend.

² Janus, S. I. M., Kusters, J., van den Bosch, K. A., Andringa, T. C., Zuidema, S. U., & Luijendijk, H. J. (2021). Sounds in nursing homes and their effect on health in dementia: A systematic review. *International Psychogeriatrics*, 33(6), (627-644)

De mantelzorgers hoort echter niet vanzelfsprekend bij de andere cliënten. Het positieve effect van rust op de woningen tijdens het bezoekersverbod wordt breed herkend. En op de locaties zijn afspraken gemaakt met cliënten en mantelzorgers. Op sommige locaties levert het discussie op dat mantelzorgers niet meer vanzelfsprekend in de huiskamer terecht kunnen.

In de visie van SVRZ spelen de mantelzorgers van de cliënt een belangrijke rol in het leven van de cliënt. SVRZ vindt de rol van de mantelzorg heel waardevol en wil ervoor zorg dragen dat deze rol, ook na verhuizing naar het verpleeghuis, kan blijven bestaan. De mantelzorgers heeft een persoonlijke band met de cliënt en kan daardoor vaak goed inschatten wat de cliënt belangrijk vindt. SVRZ ziet de mantelzorgers van de cliënt als partner in de zorg. In de visie van SVRZ op mantelzorg zitten geen directe belemmeringen om de gemeenschappelijke huiskamer en keuken niet meer als gemeenschappelijke ruimtes voor mantelzorgers te laten fungeren. Zoals hierboven beschreven levert het op sommige plaatsen wel de nodige discussies en soms ook klachten op dat mantelzorgers niet meer in de huiskamer terecht kunnen.

De beleidskeuze om geen bezoek meer in de gemeenschappelijke ruimtes te ontvangen, zou betekenen dat mantelzorgers meer aangewezen zullen zijn op het één op één contact met hun naaste en minder kunnen terugvallen op de groep. Dit zou voor sommige mantelzorgers confronterend en moeilijk kunnen zijn. Ook is er het risico dat het contact met de zorgprofessionals minder wordt en mantelzorgers zich minder samenwerkingspartner voelen in de zorg voor hun naaste.

Adviezen:

- Verwachtingenmanagement: aan de voorkant (bij opname) met mantelzorgers bespreken hoe belangrijk rust is en welke rol mantelzorgers kunnen spelen.
- Mantelzorgers mee laten denken en praten over wat voor hun familielid belangrijk is, rekening houdend met de medebewoners.
- Ervoor zorg dragen dat mantelzorgers zich welkom blijven voelen bij SVRZ. Dit kan door bijvoorbeeld familiebijeenkomsten te organiseren op de woningen.
- Het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers goed onder de aandacht brengen en zorgen voor het goed inzetten van het ondersteuningsaanbod. Voorbeelden hiervan zijn: informatiebijeenkomsten over ziektebeelden, lotgenotencontacten, individuele begeleiding door maatschappelijk werk, gesprekken geestelijk verzorger.
- Bewustwording op gang brengen wat de impact is van geluid en prikkels op cliënten. En wat jezelf aan energie meeneemt in een woning.



5. Maatwerk

Er zijn verschillen tussen locaties. Zo zijn er bij grotere locaties vaak meer alternatieven waar bezoek kan worden ontvangen dan bij kleine locaties. Er lijkt een ook verschil te zijn in ervaren druk in relatie tot de omvang van de huiskamer. Men ervaart meer druk op woningen met een kleinere huiskamer. Op woningen met grotere huiskamers en met meerdere zithoeken wordt minder bezoekersdruk ervaren.

Verder zijn er verschillende soorten mantelzorgers. En er zijn verschillende momenten. Zo wordt in de weekends meer bezoekersdruk ervaren en dan met name in woningen, die gesitueerd zijn in de dorpskernen. Daar hebben mantelzorgers het regelmatig heel gezellig met elkaar en worden cliënten soms uit het oog verloren. Dit wordt besproken met families en bij sommige locaties is dit een actiepoint in het jaarplan.

Daarnaast zijn er feestelijke momenten, die mantelzorgers graag met hun naaste in de huiskamer willen doorbrengen.

Bovenstaande maakt dat het bieden van maatwerk belangrijk is bij het uitgangspunt om in principe geen bezoek te ontvangen in de gezamenlijke huiskamer.

Bij maatwerk kunnen we denken aan het maken van een onderscheid in mantelzorger en bezoeker. Zo zouden er bepaalde eisen kunnen worden gesteld aan het mantelzorg zijn, zodat daar meer verantwoordelijkheid kan worden gelegd om mee te denken over dit soort zaken, of actiever en meer aanwezig te zijn op de woning c.q. huiskamer, dan enkel een bezoeker die eenmaal in de maand langskomt. De mantelzorger kan een taak / rol vervullen waardoor het gewenst is dat hij op bepaalde tijden aanwezig is in de huiskamer. Het voorstel is om bezoek van de mantelzorger vast te leggen in het zorgplan.

Bij het bieden van maatwerk zit de uitdaging in het herkennen van de behoefte van de cliënt en welke alternatieven of keuzemogelijkheden we kunnen bieden. En in het goed overdenken hoe we medewerkers kunnen ondersteunen in het omgaan met de verschillen die daardoor ontstaan. Een centrale vraag blijft hoe we medewerkers goed kunnen ondersteunen in het aangaan van het gesprek met mantelzorgers, zonder met hen in conflict te raken.



6. Maatwerk per doelgroep

Bij het uitgangspunt om in principe geen bezoek te ontvangen in de gezamenlijke huiskamers blijven we oog houden voor de kenmerken en behoeften van de verschillende soorten cliënten. Cliënten met dementie hebben andere behoeften aan rust dan cliënten met somatische klachten. We moeten opmerkzaam blijven op eenzaamheid en apathie en wanneer dat nodig is zorgen voor reuring. Tijdens een Webinar over het onderzoek naar het effect van geluid in verpleeghuizen werd onderscheid gemaakt tussen een kalme levendige omgeving en een saaie chaotische omgeving. De levendige omgeving verdient de voorkeur. Duidelijk werd dat herkenbaar fijn geluid als plezierig wordt ervaren in tegenstelling tot geluid dat niet te traceren of chaotisch is. In een saaie chaotische omgeving voelt geen enkele cliënt zich senang.

De GRZ afdelingen hanteren bezoektijden. Op doordeweekse dagen is bezoek welkom tussen 15.00 en 20.00 uur. In de weekends mogen bezoekers tussen 11.00 en 20.00 uur langs komen. Uitgezonderd de tijden waarop de maaltijden worden gebruikt.

7. Geschikte ruimtes om bezoek te ontvangen



Alternatieven voor bezoek in de huiskamer zijn de eigen kamer, op sommige locaties het restaurant, welzijnsruimtes en bij mooi weer de tuin. Ook zijn er opties waarbij gebruik wordt gemaakt van ruimtes van andere organisaties. Een mooi voorbeeld hiervan is Cederhof in Kapelle.

Er zijn grote verschillen tussen kleinschalige locaties in dorpen en grotere locaties. Op sommige plaatsen is het moeilijk om een alternatieve plek voor het bezoek te vinden en dan is de eigen kamer de enige optie. Gedurende de Corona periode zijn veel kamers van cliënten gezelliger gemaakt. Dit is mooi om te zien en iets om aan nieuwe cliënten / mantelzorgers mee te geven.

We willen benadrukken dat het niet de bedoeling is dat cliënten negatieve financiële gevolgen ervaren. Aan de optie om uit te wijken naar het restaurant zit een financiële component en niet iedereen heeft hiervoor budget. Ook kan een restaurant teveel onrust geven voor een cliënt met dementie.



8. Oplossingen om geluid te dempen

Geadviseerd wordt om creatief te kijken naar de inrichting van de huiskamer en de mogelijkheden tot het creëren van verschillende hoekjes. Verder kan het gebruik van kleine eettafels in plaats van één tafel grote rust bieden. Andere opties om het geluid te dempen zijn: verlaagde plafonds; goede doppen onder stoelpoten; het plannen van het legen van de vaatwasser op momenten dat er geen cliënten in de huiskamer aanwezig zijn. Het inzetten van technologische hulpmiddelen bij mensen die last hebben van onrust kan ook positief effect hebben. Te denken valt aan de Qwiek.up en domotica.

Ook is het belangrijk om aan bezoek het belang van rust uit te leggen. Regelmatig wil bezoek reuring en gezelligheid creëren en het besef dat dit onrust veroorzaakt is er niet altijd. Tenslotte kunnen we onderzoeken hoe we onrust veroorzaakt door de inloop op de woningen door medewerkers, vrijwilligers en leerlingen kunnen verminderen.



9. Communicatie

In deze notitie wordt het belang van rust en het belang van maatwerk uitgewerkt. We benadrukken ook hoe belangrijk het is dat mensen zich bewust zijn van de behoefte aan rust en kalmte voor een groot deel van de cliënten van SVRZ. Hierin moeten we een goede balans zien te vinden in het creëren van rust en het zorgen voor reuring op z'n tijd.

Het is goed om in gesprek te gaan met alle betrokkenen over dit thema en de verwachtingen over en weer met elkaar te bespreken. Dit kan tijdens het intakegesprek en tijdens familiebijeenkomsten. Daarnaast is het belangrijk om medewerkers goed te informeren over het uitgangspunt om in principe geen bezoek te ontvangen in de gezamenlijke huiskamers. En aan hen uit te leggen waarom deze keuze is gemaakt.