

## **Ketenzorg dementie**

### **Wat is dementie?**

Dementie is niet één bepaalde aandoening, maar een ziektebeeld (syndroom) waarvan meer dan 60 oorzaken bekend zijn. Kenmerkend voor dit ziektebeeld is een combinatie van stoornissen in het geheugen, stemming of gedrag. De meest voorkomende vorm van dementie is de ziekte van Alzheimer. Het eerste opvallende symptoom hierbij is het geheugenverlies. Dit is meer dan de normale vergeetachtigheid. Men vergeet niet alleen de informatie, maar men vergeet ook dat deze informatie vergeten is. Omdat steeds meer functies verloren gaan, zoals lezen, schrijven, informatie bewaren en herinneren van gebeurtenissen, is men niet meer in staat om zelfstandig te functioneren. Oriënteren in de tijd (dag/nacht), plaats (waar ben ik) en persoon (wie is dit) veroorzaakt steeds meer problemen. Hierdoor wordt het zelfstandig wonen problematischer. Bij mensen met dementie kan een aantal van deze verschijnselen voorkomen.

Naast de ziekte van Alzheimer is vasculaire dementie, ontstaan door problemen met de bloedvaten in de hersenen, ook een vaak voorkomende vorm. De symptomen die optreden zijn afhankelijk van de plaats in de hersenen die is aangedaan. In tegenstelling tot de ziekte van Alzheimer staan de geheugen- en oriëntatiestoornissen minder op de voorgrond en treden doorgaans in een later stadium op. Het meest kenmerkende van vasculaire dementie is de combinatie van verminderd geestelijk functioneren en lichamelijke verschijnselen zoals problemen met lopen.

De zorg voor cliënten met dementie richt zich op een zo hoog mogelijk kwaliteit van het leven tijdens het verloop van het ziekteproces. Het stellen van de diagnose dementie kan enerzijds duidelijkheid geven na een onzekere periode, maar anderzijds kan het vele vragen oproepen, zoals:

- hoe ziet mijn toekomst eruit?
- hoe verloopt het proces en is er wat aan te doen?
- wat betekent dit voor mijn directe leefomgeving?

Bij het begin van het proces kan er veel behoefte zijn aan ondersteuning en begeleiding. In een verdere fase is er vaak aan intensievere zorg en ondersteuning behoefte. Het is een verandering en het zoeken naar een evenwicht. Dit geldt niet alleen voor de cliënt, maar ook voor familie, vrienden en directe leefomgeving.

### **Ketenzorg dementie in Zoetermeer**

In Zoetermeer bestaat een intensieve samenwerking tussen diverse zorgaanbieders voor mensen met dementie; deze samenwerking wordt ook wel ketenzorg genoemd. Het doel van deze samenwerking is een kwalitatief goede hulp- en zorgverlening bieden aan mensen met dementie en hun directe leefomgeving. In de keten is elke zorgaanbieder daarbij verantwoordelijk voor de zorg die wordt geleverd.

## Aanbod van Zorg

Het aanbod van de zorg aan mensen met dementie onderverdeeld in diverse fases:

### Signalering en onderkenning

Bij aanvang van het ziekteproces bestaat vaak een gevoel van onbehagen: het zogenaamde 'niet-pluis-gevoel'. Toch is dan vaak nog niet bekend wat er speelt. De cliënt kan met vage klachten komen bij huisarts of andere hulpverleners.

- **'Het niet-pluis-gevoel'**  
Wanneer iemand zich zorgen maakt over vergeetachtigheid of het algeheel functioneren, kan de zelftest hulp bieden. Afhankelijk van de uitkomst kunnen verdere acties ondernomen worden. (zie folders)
- De meeste mensen komen in eerste instantie met vragen over geheugen, gedragsveranderingen terecht bij de huisarts. De huisarts kan een rol spelen bij het stellen van de diagnose of doorverwijzen naar een andere organisatie voor verder onderzoek. De huisarts blijft bij de meeste cliënten en mantelzorgers tijdens het gehele proces van dementie betrokken.
- **Het Geheugensteunpunt** van de regio Haaglanden wordt in Zoetermeer vormgegeven door het Coördinatiepunt Zorg. Iedereen met vragen en twijfels over het geheugen kan vrijblijvend een afspraak maken met een casemanager. De casemanager verdiept zich in de vraag en geeft een passend advies zoals een verwijzing naar de huisarts. Met de cliënt wordt een vervolgtraject afgesproken. Telefoonnummer Coördinatiepunt Zorg:079-3719471 (tijdens werkdagen van 9.00-17.00 uur) (Zie folder en websites)
- **Het Alzheimer Café** is een trefpunt voor mensen met (beginnende) dementie, partners, familieleden, vrienden, hulpverleners en overige geïnteresseerden. Een deskundig gespreksleider geeft samen met gastsprekers voorlichting over vragen en aspecten die bij dementie spelen. In Zoetermeer vindt het Alzheimer Café iedere eerste dinsdagavond van de maand plaats in woonzorgcentrum De Morgenster Nassaulaan 11.

### Diagnose en toegang tot zorg

In deze fase van het ziekteproces is het gevoel van onbehagen toegenomen en er zijn steeds meer signalen vanuit de cliënt en de omgeving. Voordat er passende ondersteuning gegeven wordt, moet de diagnose vastgesteld worden. De huisarts kan zelf de diagnose dementie stellen, maar kan de cliënt ook verwijzen naar een GGZ instelling of naar het ziekenhuis waar de diagnose wordt gesteld. Zodra de diagnose is gesteld, kan de cliënt met zijn of haar mantelzorg gebruik maken van ondersteuning en begeleiding in de thuissituatie en in het woonzorgcentrum. In Zoetermeer wordt dit geboden door een psychogeriatrisch team dat bestaat uit: casemanager, psycholoog en specialist ouderengeneeskunde. De casemanager is de verbindende schakel en in overleg met de cliënt en naasten wordt de gewenste zorg aangevraagd. Naast deze ondersteuning wordt soms de behandeling voortgezet bij de cliënt door de GGZ instelling of het ziekenhuis. Indien de cliënt verblijft in een kleinschalige woonvoorziening of een verpleeghuis is de klantcoördinator de contactpersoon voor vragen en ondersteuning. (zie verder contactpersonen)

## **Aanbod van zorg en diensten in: thuissituatie, woonzorgcentrum of beschermde woonvoorziening**

Rondom de cliënt vormt zich het psychogeriatrische team dat ondersteuning en begeleiding biedt. Deze ondersteuning en begeleiding gebeuren in nauw overleg met alle betrokken hulpverleners en gaat uit van de wensen en behoeften van de cliënt en zijn mantelzorg. De contactpersoon voor de cliënt maakt onderdeel uit van het multidisciplinaire team.

### **Contactpersoon**

Afhankelijk van de woonsituatie is er een vast contactpersoon waar men met vragen en/of ondersteuning terecht kan. De contactpersoon weet welke mogelijkheden er zijn in de keten dementie en kan de juiste zorg regelen op het moment dat dit gewenst is. De verschillende contactpersonen per voorziening zijn:

Thuis:	de casemanager dementie
Woonzorgcentra:	de casemanager dementie
Beschermde woonvoorziening:	de klantcoördinator zorg
Verpleeghuis:	de klantcoördinator zorg
Ziekenhuis:	transferverpleegkundige in overleg met casemanager dementie/de klantcoördinator zorg

### **Thuis**

Voor cliënten met dementie en hun mantelzorg is in de thuissituatie veelal de casemanager dementie de verbindende schakel tussen alle vormen van zorg in de keten dementie. Cliënten kunnen gebruik maken van vele vormen van ondersteuning en zorg. Zo is naast de huisarts, inzet van huishoudelijke zorg, verzorging & verpleging, dagvoorziening, tijdelijk verblijf en alarmering mogelijk. Vele diensten op het gebied van welzijn en gemak kunnen daarnaast aangeboden worden, zoals maaltijdservice, alarmering, kapper aan huis etc. Naast de professionele zorg speelt de mantelzorg een centrale rol. Voor mantelzorgers is dit vaak een zware en intensieve belasting. Mantelzorgondersteuning, vrijwilligers en lotgenotencontacten kunnen worden geregeld. De huisarts is de medisch eindverantwoordelijke.

Indien het door het voortschrijdende dementieproces niet langer meer mogelijk is om zelfstandig te blijven wonen, wordt in overleg met cliënt, mantelzorg en betrokken hulpverleners gekeken wat de meest passende woonvoorziening is.

### **Woonzorgcentrum**

Voor cliënten die wonen in een woonzorgcentrum en bij wie de diagnose dementie is vastgesteld, is de casemanager dementie de contactpersoon voor cliënt, mantelzorg en direct betrokken hulpverleners. De zorg wordt geboden door een team verzorgenden en de huisarts is medisch eindverantwoordelijk.

Als de zorgbehoefte van de cliënt zich intensiveert en het verloop van het dementieproces vordert, is het woonzorgcentrum soms niet meer de juiste voorziening. In overleg met cliënt, mantelzorg en betrokken hulpverleners wordt gekeken wat de meest passende woonvoorziening is.

### **Kleinschalige woonvoorziening/verpleeghuis**

Cliënten met dementie die verblijven in een kleinschalige woonvoorziening of in een verpleeghuis ontvangen de zorg die geboden wordt door een multidisciplinair team. De specialist ouderengeneeskunde is medisch eindverantwoordelijk. De klantcoördinator is de contactpersoon bij wie men terecht kan voor vragen en ondersteuning.

## **Overdracht naar een andere voorziening**

De dementie zorgketen is gericht op de cliënt en zijn of haar mantelzorg. Soms verhuist een cliënt naar een andere voorziening. Ook hierin voorziet de keten in zorg en communicatie tussen hulpverleners die op de achtergrond met de cliënt mee 'verhuizen'. De overdragende voorziening informeert de ontvangende voorziening op zo'n manier, dat de cliënt en diens familie zo min mogelijk last hebben van onnodige vragen.

## **Folders en Websites**

De bovenstaande informatie kunt u ook vinden in de folder 'Keten dementiezorg' (PDF).

### **Relevante folders & informatie**

- Folder 'het niet pluis gevoel'
- Folder het Geheugensteunpunt
- Folder Geheugenklachten, wat kunnen we allemaal verwachten
- Folder Psychogeriatrische zorg in de thuissituatie
- Folder Zorgen over Alzheimer (gratis bestellen via [www.zorgenoveralzheimer.nl](http://www.zorgenoveralzheimer.nl))
- Folder Stichting Rndom Mantelzorg
- Folder Zorgbelang ZHW

### **Relevante websites**

[www.alzheimer-nederland.nl](http://www.alzheimer-nederland.nl)

Website van de landelijke patiëntenorganisatie voor mensen met dementie en hun naasten biedt algemene informatie

[www.hersenstichting.nl](http://www.hersenstichting.nl)

De Hersenstichting stimuleert wetenschappelijk onderzoek over het functioneren van de hersenen en zorgt ervoor dat er binnen de samenleving meer begrip komt voor hersenaandoeningen.

[www.czzzorgkantoren.nl](http://www.czzzorgkantoren.nl)

Informatie over Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, zorgorganisatie in de regio Haaglanden

[www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)

Website van het Centrum Indicatiestelling Zorg; voor aanvragen van de benodigde indicatie voor toegang tot AWBZ zorg

[www.medicorner.nl](http://www.medicorner.nl)

Website voor thuiszorghulpmiddelen en deskundig advies.

[www.persaldo.nl](http://www.persaldo.nl)

Website voor ondersteuning en vragen bij een persoonsgebonden budget

[www.rondommantelzorg.nl](http://www.rondommantelzorg.nl)

Website voor advies en ondersteuning bij de zorg voor een ander, vrijwilligers en lotgenotencontact

[www.smsvakanties.nl](http://www.smsvakanties.nl)

Website voor deelname aan vakanties waarbij zorg en ondersteuning wordt geboden

## Klachten & Suggesties

Elke organisatie in de dementieketen biedt zorgvuldige zorg. Toch kan er een reden zijn voor het geven van een suggestie of het indienen van een klacht. Klachten en suggesties worden gebruikt om de service van de zorgaanbieders en de ketenzorg verder te verbeteren.

### Een klacht indienen

Als een cliënt niet tevreden is over de behandeling, bejegening, verzorging of verpleging, kan hij de klacht in eerste instantie bespreken met de hulpverlener over wie men niet tevreden is. Vaak komt hij dan in overleg tot een passende oplossing. Is hier geen behoefte aan of leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de cliënt of zijn naaste een beroep doen op de klachtenregeling. Elke zorgaanbieder uit de keten heeft zijn eigen klachtenregeling die op de website van de betreffende zorgaanbieder te vinden is. Ook kan de casemanager meer informatie geven over de klachtenregeling en suggesties doen. Zijn er in algemene zin klachten en/of vragen over de gezondheidszorg, dan kan gebruik gemaakt worden van de folder van Zorgbelang ZHW.



De dementie ketenzorg in Zoetermeer valt onder verantwoordelijkheid van het Zorghart. Het Zorghart is een samenwerkingsverband waarin de volgende organisaties zijn vertegenwoordigd:

- 't Lange Land Ziekenhuis
- Vierstroomzorgring (thuiszorg, woonzorgcentra en verpleeghuis)
- De Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer
- Huisartsen Vereniging Zoetermeer e.o.
- GGZ Zoetermeer, onderdeel van Rivierduinen
- Parnassia Bavo Groep
- De Jutters