

Overdrachtsprotocol

De **warme overdracht** van cliënten naar een andere professional is een cruciaal proces in de transitie naar de buurtteams en in de overgang na de aanbesteding van de aanvullende ondersteuning Wmo-diensten. Hierin leest u een nadere uitwerking van hoe een warme overdracht er voor cliënten uit zou moeten zien, om de overdracht soepel en verantwoord te laten verlopen. Deze uitwerking is tot stand gekomen in samenwerking met (zorg)aanbieders en Cliëntenbelang. Het vereist tijd, ruimte en dus middelen voor organisaties om de overdracht zorgvuldig vorm te geven.

Een **warme overdracht** van cliënten naar een andere professional ziet er zo uit:

De huidige professional kondigt ruim van te voren, in een gesprek, bij de cliënt aan dat zijn / haar ondersteuning zal worden overgedragen naar een andere professional en/of organisatie. De professional kan uitleg geven over de verandering en vragen van de cliënt beantwoorden. De hulpverlener vertelt dat er samen afspraken gemaakt worden over het proces van overdracht. De cliënt heeft zeggenschap over de wijze waarop en het tempo waarin de overdracht plaatsvindt. Na de mondelinge uitleg door de professional, ontvangt de cliënt een brief van de organisatie waarin de overdracht wordt aangekondigd.

Vertrouwd persoon betrekken

De professional vraagt de cliënt of hij/zij het prettig vindt als er een vertrouwd persoon bij de overdrachtmomenten aanwezig is. Aan cliënten die moeilijk kunnen overzien wat de verandering voor hen betekent, of die hun wensen of zorgen niet makkelijk kunnen uiten, adviseert de professional dat er een vertrouwde persoon aanwezig is bij de overdrachtmomenten. Op die manier is er nog iemand die de informatie ontvangt en die de cliënt kan helpen bij de overgang naar de nieuwe situatie (samen bespreken, samen nadenken over vragen en wensen).

Cliënt heeft zeggenschap over overdrachtsproces

De organisatie / professional geeft de cliënt de gelegenheid om zelf mee te denken over het moment en de vorm van de overdrachtsgesprekken. Onder andere over:

- Wanneer starten met de overdracht, hoe vaak is het nodig om samen met huidige en nieuwe professional bij elkaar te komen? Moet er nog iemand anders (mantelzorger / vertrouwenspersoon) aanwezig zijn? Moeten er afspraken op papier gezet worden?
- Wat is voor deze cliënt nodig om zich gerust te voelen?
- Wat is voor deze cliënt belangrijk om te behouden bij de verandering? Kan de nieuwe professional dit waarborgen?

Timing afstemmen

Een te snelle verandering kan tot (grote) ontregeling leiden. Soms zal een cliënt wat tijd nodig hebben om naar de verandering toe te groeien en zich er samen met de professional of vertrouwenspersoon op voor te bereiden. Maak eerst een keer kennis met de nieuwe professional en plan daarna het eerste echte overdrachtmoment. De huidige professional stemt af op de draagkracht en veerkracht van de cliënt, met stabiliteit en rust als doel. Geef het overdrachtsproces zo vorm dat het welzijn en de stabiliteit van de cliënt het beste is gediend.

Als er voor een cliënt ook andere belangrijke gebeurtenissen zullen plaatsvinden die ontregelend kunnen zijn, plan de zorgoverdracht dan niet in dezelfde periode, maar zorg voor voldoende rust en stabiliteit. Voor organisaties betekent dit dat het management de inzichten van de professional volgt en de planning en procedures afstemt op hun aanwijzingen.

Inhoudelijke informatie over de nieuwe zorgorganisatie en professional

Geef de cliënt actief informatie over de nieuwe professional: Werkt de nieuwe professional op dezelfde manier als de oude? Wat wordt er anders? Wat vindt de cliënt belangrijk om te behouden? Leg dit vast, zodat de nieuwe professional kan aansluiten op wat goed werkt.

Dossieroverdracht

Maak de dossieroverdracht onderdeel van het overdrachtsproces, dus in onderling overleg met de cliënt. Aanbieders geven hun professional informatie over het de mogelijkheden van het dossier aan een andere professional. Zij vertellen de cliënt wat de waarde is om toestemming te geven voor dossieroverdracht: het doel is dat er geen belangrijke informatie verloren gaat en de nieuwe professional weet wat de cliënt nodig heeft. We willen voorkomen dat de cliënt weer opnieuw informatie moet verstrekken, die al is vastgelegd.

Een goede match

Tijdens of kort na de overdracht naar de nieuwe professional moet blijken of er een goede match is tussen de cliënt en de nieuwe professional. Er zullen soms situaties zijn waarin de cliënt zich (ook na een korte gewenningsperiode) niet prettig voelt bij de nieuwe professional en dit de zorgrelatie belemmert. Misschien durft de cliënt dit pas na verloop van tijd aan te geven. Het is belangrijk dat de cliënt vooraf geïnformeerd wordt, dat als er voor hem of haar geen goede match met de professional is, zij/hij dit kan aangeven en kan vragen om een andere professional. De nieuwe organisatie checkt actief of de match goed is en spant zich in om te zorgen voor een goede match tussen cliënt en professional.