



IMPLEMENTATIEWIJZER PET@HOME TOOLKIT

OPEN UNIVERSITEIT, RABDOUMC, UNIVERSITAIR KENNISNETWERK OUDERENZORG NIJMEGEN

1. INLEIDING

Dit is de handreiking implementatie van PET@home.

Ongeveer de helft van de Nederlandse huishoudens heeft een huisdier. Huisdieren kunnen positieve effecten hebben op hun baasjes, zoals minder eenzaamheid, minder angst en een betere levenskwaliteit (1, 2). Maar als iemand die thuiszorg krijgt een huisdier heeft, kan dit lastig zijn voor mantelzorgers en zorgverleners (3, 4). Het bieden van ondersteuning en het maken van afspraken over het huisdier kan problemen voorkomen en is daardoor goed voor cliënten, mantelzorgers, zorgverleners en huisdieren (5, 6).

De PET@home Toolkit helpt hierbij en bevat verschillende hulpmiddelen voor cliënten, hun familie en zorgverleners. De verantwoordelijkheid voor het huisdier blijft bij de cliënt en zijn of haar familie. Het is een randvoorwaarde van dit implementatieplan dat het organisatiebestuur een enthousiaste projectcoördinator heeft aangesteld (het liefst twee, zodat de implementatie doorgaat als één coördinator uitvalt) die anderen kan motiveren. Denk voor deze rol aan medewerkers die een centrale rol zullen spelen in het gebruik van de PET@home Toolkit. Dit implementatieplan biedt de coördinator binnen de organisatie ondersteuning en advies om de Toolkit binnen een organisatie te gaan gebruiken.

2. IMPLEMENTATIEPLAN VOOR DE PET@HOME TOOLKIT

2.1 VOOR WIE IS DIT IMPLEMENTATIEPLAN?

Dit plan is voor de projectcoördinator (verder: coördinator) in de organisatie. De coördinator zal de organisatie helpen om de PET@home Toolkit in te voeren. De coördinator is enthousiast om aan de slag te gaan met de Toolkit, kan anderen enthousiast maken, en kan steun krijgen om de Toolkit breed te introduceren binnen de organisatie.

2.2 DOELEN VAN DE PET@HOME TOOLKIT

De Toolkit heeft vier doelen:

- **Begrip** vergroten over positieve effecten en het belang van huisdieren voor thuiszorgcliënten.
- **Bewustzijn** bevorderen over mogelijke problemen rond huisdieren en hun invloed op zorgrelaties.
- **Ondersteunen** van gesprekken en het maken van afspraken over huisdieren.
- Het **welzijn** van huisdieren waarborgen.

De Toolkit bevat verschillende hulpmiddelen die gratis te downloaden zijn via www.ukonnetwerk.nl.

2.3 HULPMIDDELEN VAN DE PET@HOME TOOLKIT

Tabel 1 beschrijft de hulpmiddelen van de Toolkit. Voor meer details zie de bijlage (Tabel 2). Kies de hulpmiddelen die passen bij de specifieke situatie. Het wordt aanbevolen om in ieder geval de informatiebrochure aan cliënten en hun naasten te geven en deze met hen te bespreken.

Tabel 1: PET@home Toolkit Hulpmiddelen

Praatplaat
Een poster voor alle belanghebbenden die de hulpmiddelen en het gebruik van de Toolkit samenvat. Deze poster kan opgehangen worden op een zichtbare plek binnen je organisatie.
Informatiebrochure
Een brochure met informatie over huisdieren van mensen die thuiszorg krijgen. Deze is bedoeld voor cliënten en hun familie en helpt bij het maken van afspraken.
Inventarisatielijst zorgplangesprekken
Een lijst met aandachtspunten als de client een huisdier heeft. Door zorgverleners te gebruiken tijdens zorgplangesprekken.
Gesprekskaarten
Kaarten voor zorgverleners om te lezen over de rol van huisdieren voor hun cliënten en om gesprekken te voeren met cliënten en/of hun naasten.
Communicatietips
Tips voor zorgverleners om huisdieronderwerpen te bespreken met cliënten.
Dierenwelzijn
Een flyer met informatie over dierenwelzijn en contactgegevens van de Helpdesk hulpverleners van de Dierenbescherming.
E-learningmodule
Een gratis e-learningmodule van de Open Universiteit voor zorgverleners over de rol van huisdieren in langdurige thuiszorg. Deze module vergroot begrip en bewustzijn over huisdiergerelateerde problemen en helpt bij het maken van afspraken.

3. IMPLEMENTATIE

3.1 IMPLEMENTATIEPROCES

Voor een succesvolle implementatie volg je vijf stappen. Het is belangrijk dat degene die de implementatie uitvoert (de coördinator) alle stappen doorloopt. In de praktijk worden de stappen soms niet in volgorde doorlopen en moet je soms terug naar een eerdere stap om aanpassingen te maken. Voor extra inspiratie kun je tabel 3 in de bijlage raadplegen. Deze bijlage is handig en kan goede inzichten geven om een plan van aanpak te ontwikkelen.

- Stap 1: Voorbereiden
- Stap 2: Organiseren
- Stap 3: Informeren
- Stap 4: Participeren
- Stap 5: Evalueren en borgen

Tijdens het implementatieproces kun je zelf beslissen hoe je de stappen invult. De implementatie kan worden aangepast aan de organisatie door verschillende strategieën te kiezen. Mogelijk bestaan er binnen de organisatie al stappenplannen voor implementatie. Het kan verstandig zijn om hierop aan te sluiten.

Voor meer informatie kun je kijken op deze pagina van ZonMw <https://www.zonmw.nl/nl/maak-zelf-een-implementatieplan> en hoofdstuk 4 van dit implementatieplan.

3.2 DE IMPLEMENTATIESTAPPEN

3.2.1 Voorbereiden

- De coördinator bekijkt of het nodig is om een projectgroep samen te stellen van mensen die met de Toolkit te maken krijgen, zoals verpleegkundigen en casemanagers.
- Vervolgens plant de coördinator een startbijeenkomst met de projectgroep, zie 3.2.2.

Mogelijke strategieën in deze fase:

Faciliteren: Stel een coördinator aan en maak hier tijd voor vrij.

Motiveren en draagvlak vergroten: De coördinator organiseert een startbijeenkomst over de Toolkit voor medewerkers die zorg verlenen aan mensen thuis.

3.2.2 Organiseren

Tijdens de startbijeenkomst met de projectgroep wordt nagedacht over een startanalyse en plan van aanpak. Hierin kunnen de volgende punten aan de orde komen:

- Zijn er bestaande regels/procedures binnen de organisatie met betrekking tot huisdieren van cliënten?
- Wat zijn mogelijke bevorderende of belemmerende factoren die invloed hebben op het implementeren van de Toolkit? Pas de strategieën die je kiest hierop aan!
- Raadpleeg hoofdstuk 4 van dit implementatieplan voor praktische tips
- Wat is verder nodig om de Toolkit te implementeren (bijvoorbeeld financieel of het aanpassen van protocollen)?
- Een implementatieplanning met heldere afspraken over onder andere:
 - Het tijdsplan
 - De taakverdeling
 - De benodigde activiteiten, zoals extra informatiebijeenkomsten voor medewerkers, het attenderen op de e-learningmodule en het verspreiden van een informatiebrief
 - Implementatiemonitoring: hoe wordt bepaald of alles volgens plan verloopt?

Mogelijke strategieën in deze fase:

Organisatorisch: Denk na over een plan van aanpak en bepaal wie eindverantwoordelijk is voor de implementatie. Raadpleeg hiervoor eventueel tabel 3 in de bijlage.

Clïëntgericht: Betrek ook cliënten en/of naasten met huisdieren bij de startanalyse.

3.2.3 Informeren

- Informeer alle betrokkenen over de Toolkit en de voortgang van de implementatie.
- Bepaal wie geïnformeerd moeten worden, hoe, wanneer, en door wie
- Geef regelmatig terugkoppeling aan medewerkers, managers, bestuursleden, cliënten en naasten, en andere mogelijk relevante partijen

Mogelijke strategieën in deze fase:

Informereren: Plaats de praatplaat op een zichtbare plek en/of op intranet.

Educatief: Leg betrokken uit wat ze moeten doen en welke hulpmiddelen uit de PET@home Toolkit ze kunnen gebruiken, bijvoorbeeld de informatiebrochure afgeven tijdens een kennismakingsgesprek of laat zorgverleners de gratis e-learningmodule volgen bij de Open Universiteit (PGAZ01).

3.2.4 Participeren

In deze fase starten medewerkers met het gebruik van de Toolkit en is het motiveren van betrokkenen belangrijk.

- Medewerkers zullen verschillen in hoeverre ze willen meewerken. Sommige zullen meteen enthousiast zijn over de PET@home Toolkit, dit zijn de ‘voorlopers’. Anderen zullen meer stimulatie nodig hebben. Deze groepen vragen allemaal om een andere benadering.
- Zorg voor een voor zorgverleners zichtbare en duidelijke planning en bepaal welke activiteiten zullen worden ondernomen tijdens de implementatie, zoals teambesprekingen, scholing/training, individuele gesprekken en terugkoppeling over de voortgang.
- Enkele tips in deze fase zijn:
 - Werk stapsgewijs, bijvoorbeeld door te starten met een pilot met één enthousiast team.
 - Pas gebruik van de Toolkit in op bestaande processen en procedures.
 - Maak de effecten van het gebruik van de Toolkit zichtbaar, bijvoorbeeld door ervaringen van gebruikers op intranet te zetten.

Mogelijke strategieën in deze fase:

Faciliteren: Verstrek tijd, ruimte en de hulpmiddelen uit de PET@home Toolkit.

Motiveren en draagvlak vergroten: Heb persoonlijk contact met betrokkenen en deel succesverhalen.

3.2.5 Evalueren en borgen

Het einddoel van de implementatie is dat aandacht voor huisdieren van cliënten, met gebruik van de PET@home Toolkit, onderdeel wordt van de dagelijkse zorg.

- Evalueer na elke implementatiestap en pas zo nodig zaken aan
- Zorg ervoor dat aandacht voor huisdieren, en het gebruik van de PET@home Toolkit geïntegreerd wordt in bestaande processen, zoals werkoverleggen, intervisie en ICT-systemen (digitaal zorgplan)
- De coördinator bewaakt de continuïteit van de nieuwe werkwijze

Mogelijke strategieën in deze fase:

Organisatorisch: Stel een verbeterplan op dat aandacht voor huisdieren verankert in de huidige processen.

Marktgericht: Draag in nieuwsberichten uit dat de organisatie aandacht heeft voor huisdieren.

4. PRAKTISCHE TIPS VOOR ZORGORGANISATIES

- Benoem één contactpersoon binnen de organisatie voor vragen over dierenwelzijnskwesties. Mogelijk past deze taak bij een bepaalde functie binnen de organisatie zodat continuïteit wordt gewaarborgd mocht een persoon weggaan of uitvallen.
- Stel heldere regels en procedures op voor:
 - Wie verantwoordelijkheid is voor zaken rondom huisdieren (de cliënt en/of naasten)
 - Hoe er moet worden omgegaan met huisdieren
 - Het delen van informatie over huisdieren
 - Wat medewerkers wel en niet mogen doen met betrekking tot huisdieren
- Benadruk bij medewerkers dat huisdieren belangrijk zijn voor zorgcliënten
- Laat medewerkers afspraken maken over huisdieren van cliënten waar ze voor zorgen
- Voeg het gebruik van de Toolkit toe aan bestaande procedures
- Gebruik de Toolkit bij de start van een zorgtraject
- Betrek het netwerk van cliënten, vooral als een cliënt cognitieve problemen heeft
- Voeg huisdieren toe als onderwerp in het (digitale) zorgplan van de organisatie. Noteer hierin bijvoorbeeld de aanwezigheid van het huisdier, de contactgegevens van een tweede contactpersoon, contactgegevens van een (tijdelijk) opvangadres, gemaakte afspraken met zorgverleners en andere bijzonderheden zoals het gedrag van het huisdier naar vreemden. Overweeg de *inventarisatielijst zorgplangesprekken* ter inspiratie.
- Houd supervisie/interviewmomenten voor het delen van ervaringen en ‘good practices’
- Organiseer bijeenkomsten voor cliënten met huisdieren om tips te delen, bijvoorbeeld tijdens een jaarlijkse bijeenkomst
- Benader - indien nodig - de Helpdesk Hulpverleners van de Dierenbescherming voor advies <https://www.dierenbescherming.nl/werkzaamheden/preventie/helpdesk-hulpverleners>
- Hier kunnen ook actuele overzichten worden opgevraagd van:
 - Ondersteuning aan huis
 - Bemiddelingswebsites voor herplaatsing
 - Neutralisatieacties bij dierenartsen (sterilisatie/castratie)
 - Dierenvoedselbanken
 - Fondsen voor (on)verwachte medische kosten
 - Gemeentelijke regelingen voor minima
 - Minimadierenartsen
 - Noodopvang van huisdieren
- Verzamel lokale initiatieven voor ondersteuning van huisdieren en voeg deze toe als inlegvel aan de PET@home informatiebrochure
- Raadpleeg www.licg.nl, de website van het Landelijk Informatiecentrum voor Gezelschapsdieren voor informatie over verschillende huisdieren

Betrokken organisaties

Dit project is uitgevoerd door de Open Universiteit, Radboudumc, Radboud Universiteit, Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON), het Instituut voor Antrozoölogie en de praktijkorganisaties Zorgboog in Balans, de Zorgboog, Steunpunt Mantelzorg Verlicht en Buurtzorg Bommelerwaard. Het overkoepelende onderzoeksproject PET@home werd gesubsidieerd door ZonMw.

Literatuurlijst

1. Gee, N.R., Mueller, M.K., & Curl, A.L. (2017). Human-Animal Interaction and Older Adults: An Overview. *Frontiers in Psychology*. 8:1416. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01416>
2. Hughes, M.J., Verreynne, M.L., Harpur, P., & Pachana, N.A. (2020). Companion Animals and Health in Older Populations: A Systematic Review. *Clinical Gerontologist*. 43(4), 365-77. <https://doi.org/10.1080/07317115.2019.1650863>
3. Bibbo, J., & Proulx, C. M. (2018). The Impact of a Care Recipient's Pet on the Instrumental Caregiving Experience. *Journal of Gerontological Social Work*, 61(6), 675-684. <https://doi.org/10.1080/01634372.2018.1494659>
4. Rauktis, M.E., & Hoy-Gerlach, J. (2020). Animal (Non-human) Companionship for Adults Aging in Place during COVID-19: A Critical Support, a Source of Concern and Potential for Social Work Responses. *Journal of Gerontological Social Work*. 63(6-7):702-5. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1766631>
5. Risley-Curtiss, C. (2010). Social work practitioners and the human-companion animal bond: a national study. *Social Work*.55(1), 38-46. <https://doi.org/10.1093/sw/55.1.38>
6. Toohey, A.M., Hewson, J.A., Adams, C.L., & Rock, M.J. (2017). When Places Include Pets: Broadening the Scope of Relational Approaches to Promoting Aging-in-Place. *Journal of Sociology & Social Welfare*. 44(3), 119-4. <https://doi.org/10.15453/0191-5096.3875>
7. Grol R., & Wensing, M. (2015). Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.
8. Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (2023). Hoe schrijf je een implementatiewijzer: Stapplan voor UKON-onderzoekers. UKON, Nijmegen.

5. BIJLAGE

Tabel 2. Gedetailleerde tabel over de PET@home hulpmiddelen

Product	Doel	Voor wie?	Hoe te gebruiken?
Praatplaat Toolkit	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informeren over de doelen, inhoud en wijze waarop de Toolkit gebruikt kan worden 	Alle belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Ophangen van de praatplaat op zichtbare plaats binnen de organisatie, waar zowel cliënten als zorgmedewerkers toegang hebben ▫ (Digitaal) verspreiden van de praatplaat naar alle zorgmedewerkers en cliënten binnen de organisatie
Implementatiewijzer	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informeren over de te nemen stappen om de Toolkit te implementeren 	Directie/bestuur; Zorgmanagers; Coördinator	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Lees het implementatieplan ▫ Stel projectteam samen ▫ Informeer de diverse doelgroepen over alle hulpmiddelen in de Toolkit ▫ Doorloop de stappen beschreven in het implementatieplan ▫ Pas de '<i>praktische tips voor organisaties</i>' toe op de eigen organisatie
E-Learningmodule	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Vergroten van wederzijds begrip en creëren van bewustzijn met betrekking tot de rol van huisdieren voor zorgcliënten en de invloed op de zorgrelatie ▫ Het voeren van gesprekken en het stimuleren van afspraken rondom huisdieren van cliënten en hun naasten 	Zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers melden zich aan bij de Open Universiteit en doorlopen de gratis e-learningmodule
Communicatietips zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Aanreiken van tips om het huisdier te integreren in het gesprek met de cliënt 	Zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers lezen en gebruiken de communicatietips

Gesprekskaarten	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informeren over de rol van huisdieren binnen de zorgrelatie ▫ Aanreiken van gespreksonderwerpen over het huisdier ▫ Vergroten van wederzijds begrip 	Zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers bestuderen en gebruiken de gesprekskaarten
Leaflet Dierenwelzijn	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informeren over dierenverwaarlozing en mishandeling, de te ondernemen stappen hierbij en de ondersteunende organisaties 	Zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers lezen de leaflet en raadplegen deze in geval van twijfel
Inventarisatielijst zorgplangesprekken	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Inventariseren van mogelijke aandachtsgebieden met betrekking tot de zorg voor het huisdier ▫ Benadrukken dat het belangrijk is om afspraken te maken 	Zorgmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers vullen de inventarisatielijst in tijdens een zorgplangesprek
Informatiebrochure	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informeren van cliënten en diens naasten met betrekking tot verantwoordelijkheden en taakverdeling welke gepaard gaan met het houden van een huisdier ▫ Vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en regie van de cliënt ▫ Vergroten van wederzijds begrip ▫ Aanbieden van hulpmiddelen om deze doelen te bereiken 	Zorgmedewerkers; Cliënten en naasten	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Zorgmedewerkers bespreken en laten de informatiebrochure achter bij de cliënt ▫ Cliënten en naasten nemen de brochure door ▫ Cliënten en naasten maken afspraken

Tabel 3. Stappenplannen per doelgroep

Doelgroep	Wat moeten ze weten?	Wat moeten ze doen? (Stappenplan)
Directie/Bestuur van Organisaties	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het belang van een visie op huisdieren van zorgcliënten. ▫ De organisatie kan de kwaliteit van leven van cliënten verbeteren door aandacht te hebben voor hun huisdieren. ▫ De Toolkit kan helpen om de eigen regie van cliënten te versterken. ▫ De Toolkit kan helpen om de rol van het huisdier voor cliënten bespreekbaar te maken. ▫ Een beleidsaanpassing is nodig waarin er aandacht is voor huisdieren van cliënten. ▫ Aandacht voor huisdieren van cliënten verbetert de persoonsgerichte zorg. ▫ Kosten kunnen laag blijven door gebruik van gratis materiaal uit de Toolkit. ▫ Cliënten met afspraken over hun huisdieren ervaren minder problemen, zoals uitstel van zorg of vervuilde woningen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Besluit nemen het beleid aan te passen zodat huisdieren opgenomen worden in het zorgplan. ▫ Akkoord gaan met de implementatie van de Toolkit. ▫ Benodigde middelen beschikbaar stellen (geld, tijd). ▫ Een coördinator aanstellen voor de implementatie.

<p>Managers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Huisdieren zijn belangrijk voor de sociale interactie en algemene gezondheid van cliënten. ▫ Zorgverleners kunnen met de Toolkit de rol van huisdieren bespreken ▫ Zorgverleners worden met de Toolkit ondersteund om samen met cliënten een plan op te stellen voor huisdieren. ▫ Het gebruik van de Toolkit kan ingepast worden in bestaande procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Overzicht maken van benodigde middelen (personeel, tijd) voor invoering en de uitvoering en dit goedkeuren bij het bestuur. ▫ Medewerkers betrekken bij de invoering van de Toolkit: informeren, kansen en bedreigingen bespreken, keuze maken uit Toolkit hulpmiddelen (Tabel 1). ▫ Standaardvragen over huisdieren opnemen in zorggesprekken (met behulp van de Toolkit). ▫ Medewerkers faciliteren in opleiding en training. ▫ Evaluatiemomenten inplannen om de implementatie van de Toolkit te beoordelen en indien nodig bijsturen.
-----------------	---	---

<p>Zorgverleners</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Huisdieren zijn belangrijk voor de kwaliteit van leven van cliënten. ▫ Zorgverleners kunnen cliënten ondersteunen bij het houden van een huisdier. ▫ De Toolkit ondersteunt zorgverleners met betrekking tot huisdieren van cliënten. ▫ Afspraken over huisdieren helpen cliënten om hun huisdier te houden. ▫ Nadelen huisdieren kunnen beperkt worden door vooraf afspraken te maken. ▫ Afspraken over huisdieren kunnen een positieve invloed hebben op de zorg en zorgrelaties. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Kennis en expertise over huisdieren in de thuiszorg vergroten en ervaring opdoen ▫ Samen met cliënten en naasten de voor- en nadelen van huisdierbezit in kaart brengen met behulp van de Toolkit. ▫ Ondersteuningsmogelijkheden in kaart brengen, familie of een uitlaatservice. ▫ Samen met de cliënt en naasten een plan maken voor het huisdier en dit vastleggen. ▫ Gemaakte afspraken regelmatig herbevestigen en indien nodig aanpassen. ▫ Ervaringen met de Toolkit terugkoppelen aan managers en indien nodig bijstellen. ▫ De cliëntenraad betrekken bij de implementatie van de Toolkit om draagvlak te creëren.
<p>Cliënten, familie en mantelzorgers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ De rol van het huisdier voor het welzijn. ▫ Voor- en nadelen van huisdierbezit kunnen besproken worden. ▫ De Toolkit biedt informatie en ondersteuningsmateriaal, zoals een informatiebrochure. ▫ Het is goed om alle (on)mogelijkheden met betrekking tot het huisdier in kaart te brengen. ▫ Soms is er ondersteuning nodig om een huisdier te houden, en er zijn mogelijk oplossingen. ▫ Rekening houden met het welzijn van het huisdier. ▫ Afspraken over huisdieren kunnen een positieve invloed hebben op de zorg en zorgrelaties. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Een open gesprek aangaan met de zorgverlener/casemanager over de rol van het huisdier en de wensen/zorgen bespreken. ▫ Samen met zorgverleners een plan maken, vastleggen en uitvoeren.

