

# familie in de hoofdrol



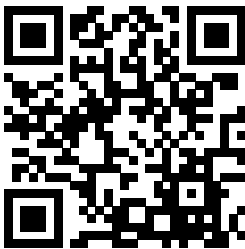
Een verkorte handreiking voor de introductie van en informatievoorziening aan familieleden van (toekomstige) bewoners van intramurale woon- & zorgdiensten.



# Inleiding en inhoud

Dit is een handreiking voor verpleeghuis maatschappelijk werkers. Hiermee kun je medewerkers en management helpen om het verpleeghuis 'familie minded' te maken. In dit boekje vind je twaalf toppers die vergezeld gaan van tips en citaten van bewoners en hun familie.

Wonen en leven krijgen steeds meer nadruk in het verpleeghuis. Met de groeiende aandacht voor de sociale kwaliteit in het verpleeghuis komt er ook meer aandacht voor welzijn en welbevinden. Familie en vrienden hebben daar een belangrijk aandeel in. Verpleeghuis maatschappelijk werkers vormen bij uitstek de discipline die zich richt op de cliënt en zijn sociale netwerk en de wisselwerking daartussen.



## Topper 1

# Maak medewerkers bewust van het belang van de systeemgerichte benadering.

Een benadering die de relatie tussen bewoner en zijn familie en vrienden respecteert, bevordert de kwaliteit van het leven van de cliënt: betrek de familie, werk met de familie samen.

## Tips

- **Jij komt pas kijken!** Wees je er van bewust dat familie en vrienden de cliënt al tientallen jaren hebben vergezeld.
- **Betrek familie en vrienden** ook als je ze niet nodig hebt.
- Kies voor meervoudige partijdigheid. Voor een cliënt zijn familie en vrienden belangrijker dan jij als zorgverlener. **Respecteer dat.**

## Tips

- **Doseer de informatie.**
- **Geef actuele informatie** over de wachttijd en overbruggingszorg.
- **Wijs toekomstige bewoner en de familie er op** dat het moment van verhuizen onbekend is en op zich kan laten wachten, maar dat het dan ineens heel snel kan gaan.
- **Maak duidelijk hoe** de bewoner en zijn familie hun leven kunnen voortzetten zoals ze gewend zijn.

### Topper 2

## Zorg dat familie en vrienden zich welkom voelen in het verpleeghuis.

Thuis voelen begint met zich welkom voelen.

Verzin samen met medewerkers en management hoe de gastvrijheid voor familie en vrienden er op kan verbeteren. Het zit hem vaak in de kleine dingen: groeten, oogcontact maken, vragen hoe het er mee gaat, een kopje koffie.

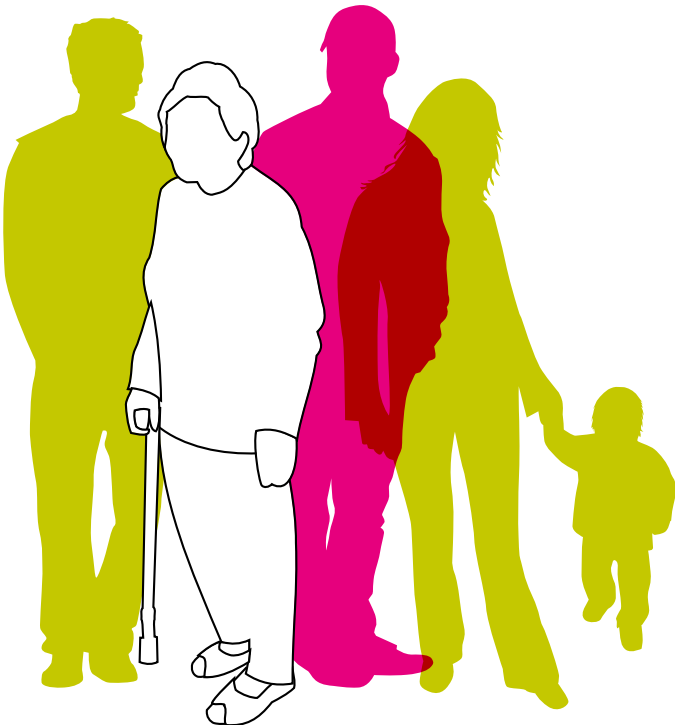
*Mijn moeder kon na aanmelden  
na twee dagen al hier komen.  
Het huis was er misschien klaar  
voor, maar wij waren dat niet.*

Toni Vermeer, dochter



Al die papieren die je krijgt die blader je een beetje door, maar eigenlijk ben je meer met de inrichting van je kamer bezig en met de vraag met wie je de afdeling gaat delen.

Marian van Helden, cliënt



## Topper 3

# Klantgericht werken sluit de familie in.

Het welzijn van de bewoner staat voorop.  
Dat doel delen familie en medewerkers: stem af, werk samen, faciliteer en ondersteun.

## Tips

- **Inspireer en enthousiasmeer medewerkers** van hoog tot laag (en andersom) om het partnerschap met de familie aan te gaan. Daar kan het alleen beter en leuker van worden.
- **Zoek trekkers** die jouw enthousiasme delen en samen deze nieuwe lijn inzetten.
- **Maak familievriendelijk werken bekend** totdat het rondzingt: folder, posters, website, stukjes in de nieuwsbrief, rondje langs teamvergaderingen, presentaties tijdens managementvergaderingen en familiebijeenkomsten, expositie met foto's.

## Topper 4

### **Organiseer regelmatig familiebijeenkomsten**

Familie wil graag op de hoogte blijven van de stand van zaken en van de nieuwste ontwikkelingen. Ook willen ze graag zelf hun woord doen en die delen met andere families. Dat kan met familiebijeenkomsten.

## Topper 5

### **Verleen informatie die aansluit bij vragen van de cliënt en zijn familie.**

Informatie over de organisatie is belangrijk; dan weten cliënten en hun familie waar ze aan toe zijn. Maar maak er geen eenrichtingsverkeer van. De eerste stap naar communicatie is interactieve informatie.





# De vier rollen van de familie

Familieleden/mantelzorgers vervullen vier rollen in het samenspel met beroepskrachten in de zorg:

- expert;
- partner in zorg;
- collega;
- persoonlijke relatie.

Het familielid is een *samenwerkingspartner* als hij of zij optreedt als zaakwaarnemer, tolk en verzorger van de cliënt en van daaruit fungeert als een samenwerkingspartner van de professionele hulpverlener.

Het familielid kan *schaduwcliënt* zijn. Bovenal is een familielid *persoonlijk betrokkene*. Die persoonlijke relatie is meestal ook de motivatie om zorg te willen geven. Familie zijn daarnaast *ervaringsdeskundigen* die meer tijd doorbrengen met de cliënt en daardoor andere dingen opmerkt en andere kennis inbrengt dan de professionele hulpverlener.

Het gebeurt heel vaak dat er niemand is als ik mijn vader ophaal of terugbreng en ik wil dat dan altijd even doorgeven. Het voelt heel raar als ik mijn vader op zijn kamer zet en er is niemand om tegen te zeggen dat hij weer terug is.

Willem Toornstra, zoon



## Topper 6

### **Laat de cliënt en zijn familie hun verwachtingen uitspreken.**

De cliënt en zijn familie heeft allerlei verwachtingen; soms uitdrukkelijk, soms weinig gearticuleerd. Help ze bij het uitspreken van hun verwachtingen. Leer medewerkers om zich verwachtingsgesprekken eigen te maken en ondersteun ze daarbij.



## Topper 7

### Laat zien waar jij staat.

Profileer je binnen de organisatie als expert in familievraagstukken: adviseer en ondersteun het management.



## Tips

- **Formuleer een visie op het samenspel** met familieleden. Benoem daarbij hun rechten en rollen (familieband, expert, schaduwcliënt, medezorgverlener en belangenbehartiger/vertegenwoordiger).
- **Concretiseer deze visie** in duidelijk en praktisch beleid voor de dagelijkse praktijk.
- **Stimuleer samenspel en samenwerking** in de driehoek medewerkers, cliënt en zijn familie.
- Begin met het **uitspreken van de wederzijdse verwachtingen**.

## Tips

- Geef de (aanstaande) bewoner naast algemene en praktische informatie ook **informatie over de omgeving waar hij terecht komt.**
- **Geef een rondleiding** om een indruk van de sfeer en aanpak te krijgen.
- **Maak kennis in de thuissituatie** 'aan de keukentafel'.
- **Heb aandacht voor overbelasting**, voor, tijdens en na de verhuizing.

### Topper 8

## Ondersteun de familie.

In een verpleeghuis (gaan) wonen, gaat niet zonder zorgen. Het beroert het gevoelsleven: verdriet, boosheid en schuldgevoelens wisselen elkaar af. Dat kan familieleden soms teveel worden. Signaleer tijdig en biedt ondersteuning.

## Topper 9

### **Laat de cliënt en zijn familie hun verhaal vertellen.**

Cliënten en de mensen die hen omringen willen gezien en gehoord worden. Geef hen die ruimte op een zo vroeg mogelijk tijdstip. Een kennismakingsgesprek met alle betrokkenen voor de verhuizing biedt daarvoor een mooie gelegenheid.

## Topper 10

### **Ondersteun medewerkers hoe ze met familie kunnen communiceren**

Veel medewerkers zijn doeners. Leer ze de principes van een open dialoog en open communicatie. Het materiaal van Het Goede Gesprek biedt daarvoor veel ondersteuning, oefeningen en inspiratie.

# Ingrediënten van samenspel

Het fundament voor samenspel tussen medewerkers en de familie is de erkenning dat de bewoner en zijn familie en vrienden een systeem, een geheel vormen die zo veel mogelijk in stand gehouden moet worden. Erkenning krijgt vorm door het dagelijks handelen die we in vier werkwoorden samenvatten:

- Samenwerken** Familieleden zijn voor de medewerkers samenwerkingspartners.
- Afstemmen** Familievriendelijk werken start met afstemmen: met elkaar om de tafel om de wederzijdse verwachtingen af te stemmen.
- Faciliteren** Familie is en blijft familie. Er moet dus voldoende ruimte zijn om die persoonlijke relatie zoveel als mogelijk is intact te houden.
- Ondersteunen** Ziekte, toenemende afhankelijkheid en lichamelijke & geestelijke achteruitgang van hun naaste oefenen sterke effecten uit op het emotie-huishouden van familieleden.

*Wat ik belangrijk vind is informatie over hoe je bepaalde rituelen en vieringen kunt voortzetten zoals een verjaardag en sinterklaas. Daarover heb ik niets in het informatieboekje kunnen vinden. Dat zijn juist de dingen die het leven leuk maken. Ook wel informatie over hoe verjaardagen gevierd worden: de gebruiken, moet ik trakteren?*

Ruud Jansen, cliënt





## **Topper 11**

### **Geef rituelen de ruimte.**

Elke familie heeft zijn eigen rituelen: de zondagochtendkoffie, een vrijdagborrel met haring, sinterklaasfeest, verjaardagen. Stimuleer dat ze deze rituelen zoveel als mogelijk is voortzetten.

## **Topper 12**

### **Haal je kennis, inzichten en expertise uit de kast en deel ze.**

Geen discipline in het verpleeghuis heeft zoveel kennis van en ervaring met familiesystemen. Daar kunnen anderen nog wat van leren!

Kijk voor de volledige handreiking op:

<http://www.iturl.nl/snsg1>

Familie in de hoofdrol is een uitgave van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers/NVMW, platform en netwerk voor social professionals. Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van de NVMW.

Dit is een initiatief van:



## **Eerste uitgave 2013**

Samenstelling: Drs Theo Royers van Vilans met medewerking van  
Jolanda Winters, stafmedewerker NVMW

Met dank aan: Mirjam Everaarts, Sjoukje Perk-Boersma,  
Marianne Rietman en Marjolein Schenk,  
allen verpleeghuis maatschappelijk werkers

Vormgeving: [www.enof.nl](http://www.enof.nl)

### **Contact**

Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers/NVMW

Leidseweg 80

3531 BE Utrecht

T (030) 2948603

F (030) 2939225

E [maatswk@nvmw.nl](mailto:maatswk@nvmw.nl)

I [www.nvmw.nl](http://www.nvmw.nl)

S [www.twitter.com/nvmw](http://www.twitter.com/nvmw)

Deze uitgave is te bestellen in de webwinkel op [www.nvmw.nl](http://www.nvmw.nl)

### **Auteursrechten**

Copyright 2013 Niets uit deze uitgave mag worden opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, vermenigvuldigd of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, hetzij door middel van druk, fotokopie, geluidstape of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Deze uitgave is tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van Volkshuisvesting Welzijn en Sport

