

Familie brengt via Familienet de wereld binnen

De instelling waar Jos Megens woont, Cello, biedt sinds 2014 Familienet aan bewoners en hun mantelzorgers. Carla Megens bezoekt haar broer Jos regelmatig. In eerste instantie wilde ze niet aan de digitale mogelijkheden van Familienet. Kiki Delsasso, begeleider van Jos, werd echter steeds enthousiaster. Ze leerde Carla ermee werken en nu maakt Carla foto's van allerlei dagelijks situaties om die via Familienet aan Jos te laten zien. "Jos wordt er echt blij van."

Door Floor de Jong en Mariette Hermans

Toen Cello in 2104 startte met Familienet stuurde Kiki Delsasso, vaste begeleider van Jos, zijn zus Carla, een e-mailuitnodiging. Carla bevestigde die, maar deed er verder niks mee. Kiki: "Maar omdat Carla had geantwoord, kon ik een profiel aanmaken voor Jos. Een keer in de maand plaatsten we daar wat op, af en toe een foto, om aan de familie te laten zien. Bij andere families zag ik dat het werkte, dus ik werd steeds enthousiaster."

Familienet brengt nieuwtjes

Kiki werkte Carla in op het systeem. Carla: "Op de pc op de groep liet ze me zien wat ik moest doen om een bericht aan te maken, hoe ik foto's kon plaatsen. Toen ik thuis was, heb ik gelijk onze profielfoto veranderd in een selfie van Ard, mijn man, en mij. En nu zet ik er allerlei nieuwtjes op: een nieuw bed, het nieuwe hondje, een foto van als we frietjes aan het eten zijn, het achterkleinkind van mijn ouders. Zo komt de wereld naar hem toe." Kiki of een collega gaat met Jos zitten om de nieuwtjes te bekijken. Kiki: "We kijken dan op de ipad van de groep naar de berichten. Jos kan de tekst niet lezen, dus ik zeg dan: kijk, dit is het hondje van Nel. Hij zit zich dan te verkneukelen op zijn bed. Hij wil dan weten hoe het hondje heet en hoe oud het hondje is."

Via een besloten gedeelte op de website van Familienet communiceren families en beroepskrachten rondom de zorg. Ze stemmen taken af en delen agenda's en berichten met elkaar. De vaste contactpersoon kan mensen uitnodigen en toevoegen als deelnemer. In het geval van Jos hebben naast zus Carla, alle begeleiders van zijn groep een account, en ook de gedragskundige, een goede vriendin en een broer doen mee. De ouders van Jos en Carla zitten niet op Familienet, maar Carla laat hen zien wat erop staat. "Wat de begeleiding met Jos doet, doe ik met onze ouders."

Vooraf voor de leuke dingen

Carla en Kiki gebruiken op dit moment alleen de berichtenfunctie van Familienet en delen daarmee foto's en korte verhaaltjes. Jos heeft een terugval gehad en is erg angstig. Alle familie-uitjes zijn hem nu te veel. Via Familienet blijft hij toch een beetje betrokken. Door de foto's kan hij zien wat de familie doet en andersom kan de familie zien wat de begeleiding met Jos onderneemt.

Cello deelt met andere bewoners ook uitjes of activiteiten van de organisatie, zoals huifkartochten of een dagje naar de kermis. Kiki: "We vragen aan familie of er iemand mee wil, maar dat kan bij Jos op dit moment niet." Carla communiceert via het systeem wel direct met de begeleiding. "Hij gaat bijvoorbeeld niet graag naar buiten, behalve als hij naar de glasbak kan. Dus dan vraag ik of ze alle lege flessen op de groep willen bewaren." Kiki plaatste die vraag ook op de Familienet-systemen van andere bewoners zodat ook de families van Jos' huisgenoten nu glas voor hem sparen. Carla: "We communiceren via Familienet geen behandelafspraken. Het is alleen voor de leuke en praktische dingen. De rest gaat nog gewoon via mail of telefoon."

"We communiceren via Familienet geen behandelafspraken. Het is alleen voor de leuke en praktische dingen. De rest gaat nog gewoon via mail of telefoon."

Betere begeleiding

Wat zijn de voordelen voor Jos? Carla: “Zijn wereld wordt er groter van. Eerst dacht ik, daar wordt hij alleen verdrietig van, want dan ziet hij wat hij allemaal mist, maar hij geniet er enorm van. Dus nu denk ik bij alles wat ik zie of doe: even een foto voor Jos maken. De foto’s werken bij hem ook beter dan een telefoongesprek. En als Jos blij is, zijn we allemaal blij.”

En wat levert het op voor de begeleiders van Cello? Kiki: “Dat Jos er zo van geniet, maakt dat ik hem beter kan begeleiden. Jos is bang voor de buitenwereld, maar tegelijkertijd is hij heel nieuwsgierig. Ik denk wel eens dat hij het beste in een grote knikker zou kunnen stappen en daarmee de wereld inrollen, zodat hij veilig is, maar toch op pad kan. Familienet is nu een beetje die knikker.”



Doordat Kiki meekijkt, krijgt ze meer mee van de familie en Jos' band met familieleden. “Als hij telefoneert met Carla of zijn ouders, dan ben ik er ook bij, maar dan hoor ik alleen zijn kant van het gesprek. Via Familienet zie ik de vakantiefoto’s van Carla, en kan ik erover meepraten. En ik herken de humor die Jos heeft, in de berichten die zijn familie plaatst.”

Daardoor kan ze Jos beter begeleiden. “Eerder zou Jos aan mij vragen: Heeft Carla een nieuw bed? Dan zou ik misschien zeggen, geen idee, en daarmee stopte het gesprek, terwijl hij toenadering zoekt en bevestiging dat ik hem goed ken. Nu weet ik via Familienet van alles van hem en zijn familie. Dat maakt het vertrouwder. Ik kan beter zijn wie ik wil zijn voor Jos.”

“Nu weet ik via Familienet van alles van hem en zijn familie. Dat maakt het vertrouwder. Ik kan beter zijn wie ik wil zijn voor Jos.”

Aanraden aan anderen

Is Familienet makkelijk te gebruiken? Voor Carla werkt het wat omslachtig want ze heeft geen smartphone, dus ze is afhankelijk van haar man die met zijn mobiel de foto’s maakt. Hij mailt ze naar haar en zij plaatst ze dan via haar computer online. “Maar ik ga nu een eigen smartphone kopen waar ik ook foto’s mee kan maken. Als ik dat zelfstandig kan, dan wordt het makkelijker.”

Kiki zou het leuk vinden als er ook filmpjes op kunnen, juist omdat Jos zo goed reageert op beelden. Ze heeft van Familienet begrepen dat die mogelijkheid in ontwikkeling is. Tijdens het gesprek bedenkt ze dat beeldbellen ook een manier zou kunnen zijn om de familie naar Jos toe te brengen, via Skype of Facetime bijvoorbeeld. Kiki: “Bellen met Jos is leuker als

je hem ziet. Ook bijvoorbeeld als hij met papa en mama belt, die wat minder goed horen, dan helpt het als ze elkaar kunnen zien.”

Het mooiste, zo droomt Kiki hardop, is als Jos de ipad zelfstandig zou kunnen bedienen. “Nu is het toch afhankelijk van de drukte op de groep of we tijd hebben om samen met hem nieuwtjes te bekijken. Tegelijkertijd gaat het ook over de connectie die hij met ons maakt. Intussen vraagt hij er zelf ook naar. Laatst vroeg hij aan een collega met late dienst of hij nog een keer kon kijken.”

Zouden zij het anderen aanraden? Carla: “Ja, en dat ga ik ook doen. Ik ga nog meer mensen van de familie uitnodigen: Jos zijn nichtje gaat nu met zwangerschapsverlof dus die heeft tijd. Ik vind het een heel mooi medium. Wij gebruiken maar een klein stukje, maar je kunt er veel meer mee. En we hopen dat we in de toekomst ook de uitnodiging voor de huifkartochten en de motorrijders erop te kunnen zetten. Als Jos dat weer aankan...”

Familienet bij Cello

Cello biedt zorg en dienstverlening aan mensen met een beperking in verschillende gemeenten in Brabant. Cello introduceerde in 2013 Familienet als onderdeel van het project In voor zorg. In maart 2013 startte in twee woningen een pilot om te kijken of het gebruik van dit digitale forum een toegevoegde waarde zou hebben. Dat bleek het geval en zo begonnen meer locaties Familienet te gebruiken. Inmiddels zijn er ongeveer 75 woningen en dagbestedingslocaties actief op Familienet. Op een gemiddelde locatie wonen zes cliënten. Alle deelnemende locaties hebben een ipad of tablet om foto's te maken om die op Familienet te kunnen zetten. Cello heeft een contract met Familienet tot november 2016 en neemt tot die tijd de kosten van het abonnement voor zijn rekening. Het gebruik van digitale communicatie is voor sommige medewerkers een drempel. In de beginfase betekende dat extra tijd om medewerkers over de drempel te halen en in het systeem in te werken. Uiteindelijk werden ook deze medewerkers enthousiast, omdat zij ervoeren hoe door Familienet de communicatie met familie verbeterde.

Expertisecentrum Mantelzorg

Dit ervaringsverhaal maakt deel uit van een serie van vier verhalen over online communicatie in de zorg. Expertisecentrum Mantelzorg (een samenwerking van Movisie en Vilans) publiceerde eerder al het [kennisdossier ICT en mantelzorg](#). Vanuit het expertisecentrum werken we aan landelijke visievorming, kennisdeling en advies op het gebied van digitale communicatie tussen patiënten, cliënten, naasten en medewerkers in zorg en welzijn. Lees meer op: www.expertisecentrummantelzorg.nl

Meer informatie

Neem contact op met Yvonne de Jong, expert op het gebied van digitale communicatie in de zorg, per e-mail Y.deJong@vilans.nl of telefoon 030 789 2402.