

'Samenspel met familie bevordert zorg en werkplezier'

In 2012 staat het thema 'oog voor dagelijkse zorg' bij Cello centraal. Het jaarthema is een afgeleide van wat we in het meerjarenbeleidsplan als een van de belangrijkste onderwerpen hebben bestempeld: het versterken van de basiszorg. Het vervolg van de invoering zorgzwaartepakketten en de ervaringen van clustermanager Rian Verbakel staan in dit Cello-Zine centraal.

In voor zorg!

Al eerder hebben we het in Cello-Zine gehad over het doorvoeren van zorgzwaartebekostiging op het niveau van clusters. En de ruimte die managers nodig hebben om in te kunnen spelen op vragen van cliënten. Bij dit proces wordt Cello ondersteund door het programma 'In voor zorg!' van het ministerie. Op donderdag 28 juni was de slotbijeenkomst waarin de clustermanagers die het afgelopen jaar hebben meegedaan aan de pilots hun resultaten presenteerden. Zo ook clustermanager Rian Verbakel. Zij heeft in aanloop naar het kleinschalig wonen op locatie De Binckhorst samen met de teams bekeken hoe de relatie met en de rol van het netwerk van cliënten verstevigd kunnen worden.

Eenzijds is die versteviging nodig omdat cliënten later in het jaar kleinschaliger gaan wonen, waardoor begeleiders vaker alleen hun werk doen. En er minder tijd over is voor bijvoorbeeld uitstapjes of ziekenhuisbezoek. Anderzijds hebben de teams die meededen aan de pilot geconstateerd hoe schraal het netwerk rondom cliënten soms is. Een van de opdrachten was namelijk eerst voor zichzelf en daarna voor een willekeurige cliënt een netwerkkaart invullen. Waar medewerkers vaak een rijk netwerk hebben van familie, vrienden, kennissen en collega's blijkt dat bij cliënten beperkt te zijn tot medebewoners, familie en voor het merendeel: zorgverleners van Cello. Het inzicht hoe nuttig en noodzakelijk het versterken van het netwerk is, kwam daarmee als vanzelf.

Op gesprek

Familieleden willen zich best inzetten, maar er leken allerlei belemmeringen om dat in daden om te zetten. Belemmeringen kunnen bijvoorbeeld zijn de geografische afstand, leeftijd of soms als zwak ervaren familiebanden. Om de banden met het netwerk aan te halen hebben medewerkers in gesprekken gevoerd met mensen uit het netwerk van de cliënt. Ze gingen dan op huisbezoek bij bijvoorbeeld een ouder, broer of zus. Die konden in zo'n gesprek vertellen over hun situatie en de relatie met hun familielid.

Coördinerend begeleider Grietje Voets vertelt daarover: "Als wij belden om een afspraak te maken voor het huisbezoek waren mensen in eerste instantie verbaasd, zo van 'kom je naar mij toe?' Tijdens het bezoek waren niet wij, maar was vooral de familie aan het woord. Het heeft ons veel bruikbare informatie opgeleverd over cliënten, hun achtergrond en ook over wat wij van familie kunnen verwachten.

Collega's van teams die niet aan de pilot mee hebben gedaan, hebben me wel eens gezegd dat zij het ver vonden gaan al die huisbezoeken.... Maar als ik zie wat het ons nu al oplevert, dan zijn die bezoeken me flink wat waard! De afstand tussen begeleiders en familieleden is verkleind, de betrokkenheid bij de cliënten is verbeterd en de wederzijdse verwachtingen zijn verhelderd."



Familienet

Om het contact met de familie efficiënter te laten verlopen werd een verrassend medium gevonden: Familienet. Daarover vertelt Kevin Kanters, persoonlijk begeleider: “Familienet is een besloten omgeving op het internet waar begeleiders en familie van de cliënt met elkaar communiceren. Je deelt er berichten, documenten en foto’s met elkaar. Het is ook mogelijk om een agenda bij te houden. Het mooie ervan is dat je familieleden die op grotere afstand zijn, toch kan informeren. Leuk, handig, tijdbesparend: denk eens aan telefoneren met familie; ze zijn niet thuis, dus moet je het later nog eens proberen. In Familienet kan je een bericht plaatsen op een tijdstip dat jou uitkomt. De familie kan het lezen op een moment dat het hen schikt. Familienet vervangt natuurlijk niet het persoonlijke contact over de cliënt, want dat is er natuurlijk ook nog steeds. Bij besprekingen over het ondersteuningsplan of als familie op bezoek komt in de woning. We zijn volop aan het voorbereiden om Familienet als communicatiemiddel van de grond te krijgen.”

Ervaringen

“De ervaringen zijn erg positief”, meldt clustermanager Rian Verbakel. “In samenwerking met Vilans heb ik mijn teams handvatten gegeven om het samenspel met familie beter vorm te geven. Dat komt de kwaliteit van zorg ten goede en bevordert het werkplezier van medewerkers.”

Uit: Cine-Zine, door Mirelle Konings