

## **Zorgverleners en mantelzorgers communiceren via digitaal systeem Caren**

Thuiszorgorganisatie Sensire bood de familie Teensma het communicatieplatform Caren aan. Bij de heer Teensma (89) werd tien jaar geleden de ziekte van Parkinson geconstateerd. Naast vijf dagen dagopvang zorgt zijn vrouw van 85 jaar dagelijks voor hem, samen met de thuiszorgmedewerkers van Sensire. Als er iets geregeld moest worden, deed hun dochter dat. Toen de zorg zwaarder werd betrok zij haar broer Simon. Maar hoe konden zij de zorg goed afstemmen? Het platform bood uitkomst.

Simon Teensma: “Mijn zus trok altijd de kar, maar dat werd voor haar steeds moeilijker. Ze kon moeilijk nee zeggen tegen mijn ouders. En het is vreselijk om als kind je ouders zo te zien aftakelen. Ik heb het toen van mijn zus overgenomen.” Simon Teensma, zoon, zag dat zijn ouders met heel veel verschillende mensen contact hadden: de verzorging zelf, maar ook de wijkverpleging en de dagbesteding en de neuroloog. “Bovendien wil je elkaar als familie op de hoogte houden, dus dat was alsmaar bellen.” Hij had een aantal onlinemogelijkheden bekeken om de communicatie te vereenvoudigen en toen kwam Sensire met het aanbod om Caren te gebruiken.

### **Iedereen is op de hoogte**

Caren is een gratis programma op internet, een portaal waarmee de zorg rondom een persoon kan worden afgestemd. De eerste contactpersoon kan een profiel aanmaken en anderen uitnodigen om deel te nemen. Zij kunnen agenda's delen, berichten versturen, foto's plaatsen en taken met elkaar afstemmen. Simon Teensma vertelt: “We maakten een familiegroep en een bredere groep aan voor de zorg, en toen zijn we gewoon maar begonnen. Als Anita, de wijkverpleegkundige, wat opmerkt, dan zet ze dat in het systeem. En als wij met onze ouders praten over iets dat hen dwars zit, dan schrijven we dat ook op. Zodra er dan iemand van de zorg over de vloer komt, kan zij dat bespreekbaar maken met mijn ouders. Mijn ouders ervaren daardoor veel erkenning, omdat iedereen op de hoogte is. En het scheelt ons ontzettend veel telefoontjes.”

Wanneer er een nieuw bericht verschijnt in Caren, dan krijgen de deelnemers een e-mail met een link naar het bericht. Iedereen kan reageren wanneer het uitkomt. Simon Teensma: “De medewerkers lezen die berichten echt en reageren erop. Dat is geweldig.”

### **Klik, klik en je bent er**

Meneer en mevrouw loggen zelf niet in, hoewel dat wel mogelijk is bij Caren. Ze zijn wel op de hoogte en weten wie er allemaal toegang hebben. Teensma: “Ik heb het ze laten zien, ze vinden het geweldig. Ma zegt, het is net als een dorpspleintje waar iedereen bij elkaar komt.”

De belangrijkste functie van Caren voor de familie van Teensma is het delen van berichten. Daarnaast gebruiken de medewerkers van Sensire de agenda-functie, zodat bekend is wie wanneer langskomt om meneer te helpen. Teensma: “De agenda's van de medewerkers zijn gekoppeld aan deze agenda. Je ziet zo welke medewerker Pa uit bed haalt, en wie hem 's avonds weer in bed stopt.”

Ook is er een dossierfunctie, beveiligd met een inlogcode en dus alleen toegankelijk voor mensen met toestemming. En een prikbord voor korte notities, mededelingen waarop je niet kunt reageren.

Caren werkt via internet, dus je kunt er overal op inloggen. Simon Teensma gebruikt Caren op zijn eigen laptop. Het enige wat hij mist is een app voor Android. Die is nu alleen nog voor iPhone. Hij heeft geen training gevolgd: “Het is allemaal heel makkelijk: klik, klik en je bent er.”

### **Emotionele ondersteuning bieden**

Volgens Simon Teensma verbetert het gebruik van Caren de emotionele ondersteuning van zijn ouders. Hij vertelt dat zijn ouders via de Zonnebloem een bootreis boekten, met zorg voor zijn vader. “De dag na thuiskomst schreef mijn zus een bericht via Caren dat ze bij mijn ouders kwam en mijn vader op bed vonden, en mijn moeder in

de kamer. Ma was van streek, omdat ze haar zomerkleren niet kon vinden, en Pa had gemopperd. Ik ben blij dat ik het lees, want op basis van dat bericht kan ik Ma bellen om te vragen wat er is. Ze vertelde dat ze door de reis ermee geconfronteerd werd hoeveel zorg mijn pa nodig heeft en hoe belastend dat voor haar is. Dan kan ze haar verhaal doen, en dat lucht op, zodat ze aan het eind van het gesprek weer vrolijk is.”

Ook de medewerkers van de dagopvang lazen dat meneer dit jaar met een boot op vakantie was en vroegen er bij thuiskomst naar. “Pa is niet zo extravert als ma, maar daar vertelde hij honderduit over de reis die hij had gemaakt en dat staat dan ook weer op dat platform.”

*“Vaak kun je het in tekst beter en korter verwoorden dan mondeling, dus het is echt efficiënter”*

### **Platform geeft rust**

Wat zijn de voordelen van het systeem voor mantelzorgers?

Simon Teensma: “Eerder kreeg mijn zus bijvoorbeeld een telefoontje over mijn vader, zij belde dan mij en vroeg of ik het wilde oppakken. Pa had bijvoorbeeld blaasontsteking, voor Parkinsonpatiënten erg ingrijpend. Ik moest dus van alles in gang zetten en mijn moeder ondersteunen. Dat was constant bellen, bellen, bellen. Dat platform geeft veel rust. Als er wat loos is, dan krijg ik een berichtje van Caren. Soms moet ik daar actie op ondernemen, soms alleen even reageren, en soms is het ter kennisname. Je hoeft niet meer door je hele contactenlijst heen, je communiceert via het platform en dan is het duidelijk. Vaak kun je het in tekst ook beter en korter verwoorden dan mondeling, dus het is echt efficiënter. Daarna kun je het makkelijker loslaten. En dat geldt ook voor mijn zus die dat van nature misschien minder goed kan. Het geeft ons veel ontspanning.”



*“We staan helemaal achter ze en zijn ze enorm dankbaar voor wat ze doen, ook al is het hun baan.”*

### **Samenwerking nog beter**

Is de relatie veranderd? “Ja, maar dat heeft niets met Caren te maken, maar alles met de rol die we nu innemen als kinderen. Als je voor je ouders gaat zorgen, draai je de rollen om. Ik heb een nieuwe rol als zoon en met het platform erbij wordt het makkelijker om die rol te vervullen.”

De relatie met de zorgverleners is echt verbeterd, aldus Teensma. “Die was vanaf het begin af aan goed, want we waren heel tevreden, maar nu is die nog beter. Door het platform zie je dat deze mensen een compact clubje vormen dat heel hard werkt. Het is geen luizenbaantje en dat wordt zichtbaar door het forum. Wij lezen waar zij dagelijks mee geconfronteerd worden en daar heb ik echt respect voor gekregen. We staan helemaal achter ze en zijn ze enorm dankbaar voor wat ze doen, ook al is het hun baan.”

### **Wat levert het gebruik van een online communicatiesysteem op?**

- Het scheelt veel tijd, bellen en regelen;
- Iedereen kan inloggen wanneer hij of zij dat wil;
- Deelnemers krijgen automatisch een update als er een nieuw bericht is;
- De ouders ervaren een hecht netwerk van zorg, omdat iedereen betrokken en op de hoogte is;
- Simon Teensma over samenwerken met de zorg: “We zijn een team.”
- De familie ziet beter wat de zorg allemaal doet, zowel in de dagelijkse woonzorg als op de dagbesteding.

*Op verzoek van de geïnterviewde zijn fictieve namen gebruikt.*

*Auteurs: Floor de Jong en Mariette Hermans*

### **Expertisecentrum Mantelzorg**

Dit ervaringsverhaal maakt deel uit van een serie van vier verhalen over online communicatie in de zorg. Expertisecentrum Mantelzorg 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.