

Digitale communicatie verbetert de relatie met mantelzorgers

Communicatie versterkt de band met de mensen om ons heen. Juist als je ouder wordt en je minder gemakkelijk verplaatst, wordt die behoefte aan communicatie sterker. Internet kan dan een uitkomst zijn. Digitale communicatie kan de relatie met familie, vrienden en mantelzorgers versterken en de onderlinge betrokkenheid bevorderen. Afstand speelt geen rol.

Nederlanders zijn de actiefste internetters in Europa. Het percentage dat dagelijks op internet zit steeg tussen 2005 en 2014 van 68 naar 90 procent. Vooral ouderen hebben een inhaalslag gemaakt. Ze mailen of skypen met kinderen en kleinkinderen, zitten op Facebook of maken op andere manieren gebruik van internet. Tien jaar geleden zat 43 procent van de mensen tussen de 65 en 75 dagelijks op het internet. Dat is gegroeid naar 75 procent.

Digitale communicatie

Voor het onderhouden van contact biedt digitale communicatie veel voordelen:

- Je kunt het op elk gewenst moment gebruiken;
- Je kunt er meerdere mensen tegelijk mee bereiken;
- Het overbruggt afstanden, bijvoorbeeld als familieleden verder weg wonen;
- Het ondervangt vraagverlegenheid als mensen niet zo gemakkelijk anderen persoonlijk om hulp vragen.

Online contact kan zo eenzaamheid voorkomen, een alarmeringsfunctie vervullen en mensen met elkaar in contact brengen.

Ook in het contact tussen zorgverleners en mantelzorgers speelt digitale communicatie een steeds grotere rol. Verschillende digitale platforms maken de communicatie gemakkelijker. Sommige zorginstellingen werken met een eigen systeem. Soms nemen mantelzorgers zelf het initiatief door gebruik te maken van bestaande platforms. Ook digitale communicatiemiddelen die mantelzorgers al gebruiken, zoals WhatsApp, worden steeds vaker ingezet. Het is een makkelijke en laagdrempelige manier om met mantelzorgers te communiceren.

Digitale platforms voor mantelzorgers bij zorg thuis

Op digitale platforms kunnen mantelzorgers, familie, vrienden en bekenden de zorg delen met elkaar. De meeste platforms hebben een agenda waarin taken en afspraken staan. Een berichtenservice die mensen uitnodigt om een bijdrage te leveren, en vervolgens alle betrokkenen op de hoogte houdt, is ook vaak inbegrepen. Deze platforms hebben vaak een prikbord voor het delen van korte berichten, foto's en filmpjes. De platforms zijn beveiligd met een unieke inlogcode en wachtwoord. Sommige platforms zijn gratis te gebruiken, voor anderen moeten gebruikers betalen.

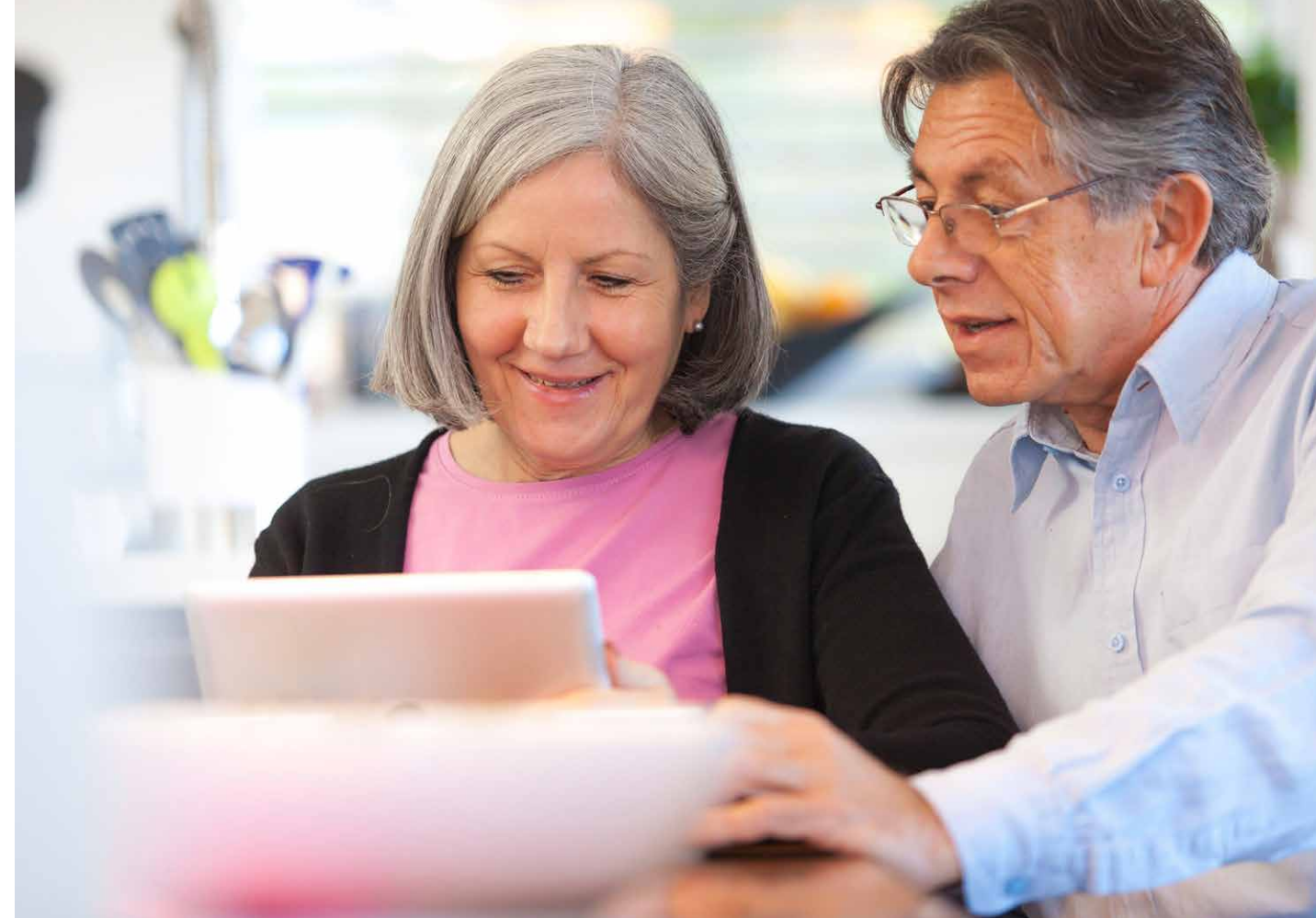


Een voorbeeld is www.bucketline.nl. Via deze website kunnen mantelzorgers gebruik maken van de hulp van een maatje, waarvoor ze een bekende uit hun omgeving voordragen. Juist omdat het niet makkelijk is om hulp te vragen, maar er wel veel mensen in de omgeving willen helpen, kunnen ze de vraag digitaal stellen. Ook kunnen formele zorgverleners gekoppeld worden aan het platform.

Digitale platforms voor familieparticipatie in zorginstellingen

Als mensen in een zorginstelling wonen, neemt de zorgorganisatie vaak het initiatief voor een digitaal platform. Zodra mensen er komen wonen, maken zij en hun familieleden kennis met het systeem. Het elektronisch dossier kan aan het platform worden gekoppeld. Ook kunnen zorgmedewerkers leuke berichtjes over de woongroep of de activiteiten met de mantelzorgers delen. Hierdoor kunnen medewerkers laten zien wat er speelt in de dagelijkse zorg. Ook kunnen zij familieleden via het platform uitnodigen voor activiteiten. Daarmee verbetert de relatie met de familie. Familieleden zijn sneller bereid om iets bij te dragen, nemen makkelijker contact op met de cliënt of de zorgmedewerker en komen vaker langs.

De Huiskamer van Sharecare www.zorg-site.nl is een voorbeeld van een platform dat speciaal gemaakt is om mantelzorgers en vrijwilligers op een plezierige manier te betrekken bij het reilen en zeilen en de welzijnsactiviteiten van een zorgafdeling. Het mantelzorgers is leuker als je gemak-



kelijk kunt communiceren met andere mantelzorgers en vrijwilligers en professionals. Bijvoorbeeld voor het organiseren van een activiteit, het delen van foto's of om elkaar snel te kunnen vinden als er belangrijk nieuws is. Ook van een afstand kan iedereen meeleven, meedoen, meehelpen en leuke of minder leuke zaken met elkaar delen. De Huiskamer is bruikbaar op de computer, via laptop, tablet of smartphone.

Savant Zorg is één van de gebruikers van De Huiskamer. De zorgmedewerkers geven aan dat ze via de Huiskamer de mantelzorgers en vrijwilligers van de woongroep gemakkelijk op de hoogte kunnen brengen van de bewonersactiviteiten en hun hulpvragen. Vrijwilligers en mantelzorgers kunnen zich thuis met een druk op de knop aanmelden voor een activiteit. Eén van de betrokken mantelzorgers over het platform: "Zo'n activiteitenoverzicht is heel fijn. Dan kan ik het bezoek aan mijn moeder erop afstemmen."

Aansluiten bij wat mantelzorgers al gebruiken

WhatsApp is één van de digitale communicatiemiddelen die mantelzorgers al gebruiken. Met 9,4 miljoen actieve gebruikers is WhatsApp de populairste app in Nederland. Een gemakkelijke en laagdrempelige manier in het contact met mantelzorgers.

Reden genoeg voor Linda van Deursen, activiteitenbegeleidster bij dagcentrum Veranda, om via een WhatsApp-groep familieleden en naasten te betrekken. De Veranda biedt dagactiviteiten voor ouderen aan en maakt deel uit van ouderenzorgorganisatie ZorgPalet Baarn-Soest. De WhatsApp-groep is bedoeld voor het delen van leuke berichten en foto's. Het zorgt voor meer betrokkenheid bij familieleden en naasten en het versterkt de communicatie tussen medewerkers, mantelzorgers en familie. Alle mantelzorgers en familieleden doen mee met de WhatsApp-groep. Eén van de dochters was meteen enthousiast: "Ik heb gelijk een WhatsApp-groep aangemaakt en iedereen in de familie uitgenodigd. Wat een leuk idee."

Speciaal tablet voor ouderen biedt makkelijk online contact met familie

De Compaan is een tablet speciaal ontwikkeld voor ouderen zonder computerervaring. Het is een kleine, eenvoudig te bedienen computer, met heldere iconen. Ouderen kunnen ermee mailen, foto's versturen en beeldbellen. Ook is er contact met verpleging en verzorging mogelijk en kunnen medicatie-herinneringen worden ingesteld. Familie en vrienden communiceren met de Compaan via het Compaan Portaal. Via mobiele telefoon, tablet of via de computer. Een mantel-

zorgert vertelt: "Door het delen van foto's is mijn vader veel meer betrokken bij ons leven. We kunnen al onze leuke momenten direct met hem delen. Met de berichten- en check-in-functie staan we dicht bij elkaar. Een oogje in het zeil kunnen houden en het vaker en makkelijker contact hebben, zorgt voor meer rust bij zowel mijn vader als bij ons. Zo houdt mijn vader langer een vertrouwd thuis en zijn eigen vrijheid."

Meer lezen over digitale communicatie met mantelzorgers?

Kijk op www.expertisecentrummantelzorg.nl in het webdossier Mantelzorg en ICT.

Yvonne de Jong, expert Digitale Communicatie met de familie
Vilans, Kenniscentrum voor de langdurende zorg: www.vilans.nl

