

Beter contact met naasten

'Lastige families bestaan niet'

Meer helpende handen. Zorg die beter is afgestemd op de bewoner. Goed contact met de familie van cliënten is om vele redenen wenselijk. Vilans heeft hiervoor methodes ontwikkeld. 'Het is warmer werken.'

TEKST: SIGRID STARREMANS FOTO: ARNO MASSEE

Voor iedere verzorgende zal het herkenbaar zijn: 'lastige' familieleden van cliënten die altijd lijken te klagen en bij wie je het nooit goed kunt doen. Familieleden aan wie je ergert, omdat ze weinig op bezoek komen en nooit eens de handen uit de mouwen steken voor hun vader of moeder. Ook Marie Broekman kent dit soort situaties maar al te goed. De verzorgende IG bij Stadskwartier in Rijssen (ZorgAccent) werkt op een kleinschalige woongroep voor ouderen met dementie. Zo herinnert ze zich een bewoonster die van de familie altijd bepaalde kleding aan moest wanneer ze bijvoorbeeld op zondag naar de kerk ging. 'En als het dan niet gebeurde, was de familie geïrriteerd' vertelt ze. 'Terwijl wij dachten: zo erg is het toch niet als mevrouw een keer een andere jurk aan heeft?'

Marie en haar collega's kijken sinds een jaar of vijf anders aan tegen dit soort situaties. Ze deden toen de COUP-training (zie kadertekst pagina 36) van Vilans. Die is erop gericht het contact met de familie van cliënten te verbeteren. De training maakte deel uit van een bredere verandering in de organisatie: onder meer een overgang naar kleinschalig wonen en de visie 'wonen zoals thuis.' Volgens Marie zorgde onder meer de COUP-training ervoor dat het contact met de familie nu beter verloopt. Een van de eerste lessen die Marie en haar collega's

leerden, was dat lastige families niet bestaan. Dat iedere familie een eigen verhaal heeft, ook de dochter die nooit komt. En dat je beter contact kunt onderhouden en samenwerken wanneer je daarover in gesprek gaat.

'Een band opbouwen is de moeite dubbel en dwars waard'

Afspraken over kleding

Vroeger realiseerde Marie zich ook minder dat familie vaak een rouwproces doorloopt wanneer hun naaste naar een zorginstelling verhuist. 'Ik had daar minder oog voor. Dan zag ik wel dat die dochter liep te dralen, maar ik deed er weinig mee. Ik dacht: ik ben hier voor de bewoner en niet voor de familie.' Haar houding is veranderd. Ziet Marie nu dat een familielid ergens mee zit, dan gaat ze ernaartoe, neemt degene apart voor een gesprek en vraagt wat ze kan doen. Hoe ging het met de familieleden van de bewoonster die erop staan dat hun moeder bepaalde kleding draagt op bepaalde dagen? Met hen werd ook een gesprek gevoerd. Marie: 'We begrijpen nu beter waarom de



familie die kleding zo belangrijk vindt. Moeder was vroeger punctueel en wilde er verzorgd uitzien. We hebben daar afspraken over gemaakt. De familie hangt de juiste kleding klaar. En wij zorgen ervoor dat ze die op de juiste dag aan heeft.'

Gelukkig

De COUP-methodiek is een van de trainingen die Vilans een aantal jaar geleden ontwikkelde om de contacten tussen cliënt, zorgverlener (en vrijwilliger) en familie te verbeteren. Onlangs zijn de verschillende methodes gebundeld in een online publicatie (zie de kadertekst op deze pagina).

De methodes zijn destijds ontwikkeld, omdat managers van zorgorganisaties Vilans vaker benaderden met de vraag: hoe kunnen we de familie meer bij de zorg betrekken? Dat vertelt Yvonne de Jong. Zij is expert familieparticipatie bij

Vilans. De vragen kwamen binnen in de tijd dat zorginstellingen meer met familie wilden samenwerken om extra handen aan het bed te krijgen. Met onder meer verzorgenden voerde en voert Yvonne vele gesprekken over het waarom van het betrekken van familie bij de zorg. 'Het kost veel aandacht en tijd om de contacten met familie te

METHODIEKEN ONLINE

Vilans heeft onlangs in een online publicatie methodieken gebundeld om de contacten tussen cliënt, zorgverlener (en vrijwilliger) en familie te verbeteren en familie meer te betrekken bij de zorg. Zie 'Wensen, verwachtingen en grenzen in de driehoek' op zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie/materialen. Behalve de COUP-methode komen in de publicatie onder meer de volgende methodieken aan de orde:

- *SOFA-model: vier rollen van mantelzorgers en familieleden;*
- *WIEA-model: onderdelen van de samenwerking met vrijwilligers;*
- *BOB-model: hulpmiddel om besluiten te nemen die door iedereen worden gedragen.*

intensiveren', licht ze toe. 'Het is daarom belangrijk dat medewerkers daar zelf ook de zin en het nut van inzien.' Ze is blij dat ze steeds vaker een omslag ziet. 'Medewerkers realiseren zich: als we de bewoner echt willen leren kennen en goede mens- en persoonsgerichte zorg willen leveren, hebben we de familie nodig. En als de bewoner gelukkig is, is familie het ook. Het is dan veel makkelijker om te vragen of de familie ook eens iets doen.'

Bezoek vóór het ontbijt

Contact leggen en onderhouden met families, het is niet altijd makkelijk. Volgens Yvonne zijn zorgmedewerkers vooral doeners. Het is niet voor iedereen even eenvoudig gesprekken te voeren. Yvonne: 'Bovendien is iedere familie anders. Een benadering vraagt vaak om gesprekstechnieken op maat.' Verder is er bij de zorgmedewerkers een cultuuromslag nodig, omdat de familie nu veel meer in hun domein komt. 'Medewerkers zeggen vaak tegen familie: "Je bent altijd welkom, doe alsof je thuis bent, pak wat je nodig hebt en zet zelf lekker koffie." Maar als familie dan bijvoorbeeld vóór het ontbijt wil komen of mee wil eten, kan dat opeens toch een probleem zijn. De vraag is: hoe gastvrij ben je eigenlijk?'

In zorginstellingen hoort Yvonne ook wel: 'Ja, maar we doen al veel aan familieparticipatie.' Wanneer ze dan doorvraagt, blijkt het vaak vooral te gaan om (de eerste stap van) contact leggen. Yvonne: 'Om echt te contact te maken, is meer nodig. Zoals nagaan wat het voor de familie betekent dat hun naaste dementeert en is opgenomen. Of ondersteuning bieden en doorverwijzen naar bijvoorbeeld een Alzheimercafé.'

**'DE FAMILIE IS
BEHULPZAMER
GEWORDEN
EN IK KRIJG
VAKER EEN
COMPLIMENT'**



Hoe kun je goed contact maken met familie en ervoor zorgen dat die zich welkom en gezien voelt? Yvonne adviseert bijvoorbeeld eens in de drie weken een wat langer gesprek te plannen. Dat kan een overleg van drie kwartier zijn. 'Als je structureel wat langer contact maakt, voorkom je dat familie met vragen naar je toekomt op momenten dat het je niet uitkomt. En investeer dan ook in het maken van sociaal contact. Serveer koffie met een koekje erbij. Vraag hoe de vakantie was. Dan is het ook makkelijker om later te vragen of ze eens iets in de zorg willen doen.' Nog een tip: 'Maak altijd even oogcontact als de familie binnenkomt, ook al ben je druk bezig met iets anders.'

Koffie inschenken

Ook Marie weet dat een band opbouwen met de familie tijd en investeringen kost. 'Ik voel me soms net een sociaal werker.' Maar het is de moeite dubbel en dwars waard, vindt ze. 'We staan met twee verzorgenden op een groep van acht bewoners. Als je een keer een ongedurige groep hebt, is het prettig als de familie een keer koffie inschenkt of een andere taak overneemt. Als familie zich veilig en betrokken voelt, gaat dat vanzelf.' Ze vindt dat haar werk leuker is dankzij de veranderingen in de afgelopen jaren. 'Je ziet de bewoner en de familie opbloeien, omdat de zorg persoonsgerichter is geworden. De familie is behulpzamer geworden en ik krijg vaker een compliment. Vroeger was er meer afstand tussen medewerkers, bewoners en cliënten. Die drempel is weg. Het is gewoon veel warmer werken.' ←

COUP-METHODE

Voor een goede samenwerking met mantelzorgers en familie is het belangrijk elkaar te leren kennen. Pas dan ontstaat wederzijds begrip en vertrouwen. De COUP-methode helpt je hierbij. COUP staat voor: Contact leggen, Ondersteunen, Uitnodigen en Participeren.

- Contact leggen. Een eerste onmisbare stap is contact maken: groeten, een praatje maken, vragen hoe het gaat. Zo zorg je ervoor dat familieleden zich gezien en welkom voelen.
- Ondersteunen. Bied een luisterend oor wanneer mantelzorgers of familieleden het moeilijk hebben of met schuldgevoelens zitten.
- Uitnodigen. Wees uitnodigend. Zorg ervoor dat mantelzorgers en familie de betekenisvolle relatie met hun naaste kunnen voortzetten. Sluit aan bij hun hobby's of kwaliteiten, zoals gitaar spelen, bloemschikken of koken.
- Participeren. Het is mooi als familieleden zelf een bijdrage

leveren aan het welbevinden van hun naaste en zelfs aan het welbevinden van andere cliënten.

Helpende vragen

Contact leggen

- Hoe is het voor u dat uw naaste nu hier woont?
- Hoe vindt u het om op bezoek te komen?
- Hoe was de laatste periode voordat uw naaste hier kwam wonen?
- Zou u het levensverhaal van uw naaste willen opschrijven?
- Zijn er gewoontes van uw naaste die belangrijk zijn voor ons om te weten?
- Wie zijn belangrijk in het leven van uw naaste en op welke manier zijn ze belangrijk?

Ondersteunen

- Hoe gaat het nu met u?

- Wie uit uw netwerk zou u kunnen helpen? Waarmee?
- Hoe kunnen wij u ondersteunen, bijvoorbeeld in het omgaan met de ziekte of ander gedrag van uw naaste of bij de zorg voor uw naaste?

Uitnodigen

- Wat deed u met en voor uw naaste toen hij of zij nog thuis woonde?
- Zijn er dagelijkse activiteiten die u graag zelf wilt blijven doen met uw naaste?
- Voelt u zich welkom en heeft u nog tips?
- Heeft u voldoende informatie over het dagelijks reilen en zeilen hier?

Participeren

- Kunnen we af en toe een beroep op u doen? Bijvoorbeeld bij het bedenken, organiseren of ondersteunen van activiteiten?