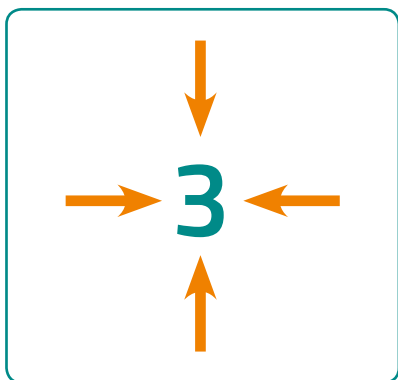


Ik en mijn naasten samen tevreden over de zorg:

dit vraagt maatwerk en aandacht van zorgmedewerkers

LEVEN
zoals je
WILT



Bekijk deze afbeelding van onderen en het is een cijfer 3. Bekijk hem van links en het is een letter M. Van boven hebben we ineens een letter E en van rechts is hij veranderd in een W. Eén afbeelding die op velen manieren geïnterpreteerd kan worden, afhankelijk van welke kant hij belicht wordt.

Dit plaatje is de kern van het contact tussen zorgmedewerkers, cliënten en hun naasten. Gelukkig gaat dit heel vaak goed. Binnen *Leven zoals je wilt* hebben zorgaanbieders met elkaar situaties gedeeld waarin het contact tussen cliënten, naasten en zorgmedewerkers niet goed liep. Verschillende situaties die laten zien dat naasten verschillende rollen kunnen hebben en ieder zijn eigen perspectief heeft in het contact.

Het delen van de situatie, elkaars denkracht, kennis en perspectief benutten hebben de zorgaanbieders waardevolle inzichten opgeleverd die we in dit inspiratieproduct graag delen.

situatie

1

Hoe creëer je meer betrokkenheid van naasten?

'In een nieuw kleinschalig appartementencomplex voor een kwetsbare groep ouderen met 30 tweekamerwoningen en drie gemeenschappelijke woonkamers is het wat lastig de naasten van de cliënten op één lijn te krijgen voor wat betreft het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes. Het is de bedoeling dat iedereen zich er thuis voelt, zelf lekker een kop koffie pakt en samen bijvoorbeeld een spelletje speelt. Sommige naasten voelen dat perfect aan, anderen komen er nauwelijks en er is ook groep die bij wijze van spreken de koelkast leeg eet. Daarnaast krijgen de medewerkers vaak de 'klacht' dat er zo weinig activiteiten georganiseerd worden, maar als er dan eens iets georganiseerd wordt, komt er niemand opdagen.'

Gesignaleerde problemen

- Medewerkers staan teveel in de modus: 'u vraagt, wij draaien' en verliezen daarbij het haalbare uit het oog.
- Er wordt te weinig gekeken naar alle wensen van de betrokken partijen; cliënt, naasten én zorgmedewerkers, waardoor niemand helemaal tevreden is. Zo is er nooit echt gekeken naar de wensen vanuit de naasten. Wat willen zij dan voor activiteiten? En zijn dat activiteiten die hun oudere familielid thuis ook gedaan zou hebben?
- Het betreft een relatief nieuwe woonomgeving, waarbij alle partijen nog zoekend zijn naar de meest prettige omgang met elkaar.
- Het groepsproces: elke familie gaat anders om met de gemeenschappelijke ruimte. Medewerkers zien graag dat iedereen zich meer op z'n gemak voelt en dat er meer interactie komt tussen alle aanwezigen. Daarnaast trekt het bestuur zich de kritiek van te weinig activiteiten sterk aan. Ondertussen is er weinig animo voor de georganiseerde activiteiten.

Ik en mijn naasten samen tevreden over de zorg: dit vraagt maatwerk en aandacht van zorgmedewerkers

situatie 2

Tips voor medewerkers

- Stap uit de rol 'u vraagt, wij draaien'. Krijgt de organisatie kritiek op te weinig activiteiten? Vraag de familie eens wat hun familielid thuis deed. Zaten ze daar hele dagen spelletjes te doen? Of trokken zij er elke dag op uit? Probeer aansluiting te vinden bij deze activiteiten. Maar zorg ook voor bewustzijn dat er thuis ook niet de hele dag door activiteiten plaatsvonden. Leg uit dat het bij de woonvoorziening niet anders is.
- Maak echt contact met de naasten en niet alleen met de eerste contactpersoon. Informeer naasten over het ziektebeeld van de klant en welke consequenties dit heeft. Leg bij dementie uit wat dementie eigenlijk inhoudt en wat de ziekte met zich mee brengt (o.a. passiever gedrag) en creëer op deze manier wederzijds begrip.

Tips voor leidinggevenden

- Zorg voor gesprekstraining en een cultuur waar medewerkers weerbaar zijn en vriendelijk maar duidelijk uit leggen waarom er zo gewerkt wordt. En overleg wat naasten zelf kunnen doen om het leven van hun familielid te veraangename.

TOPTIP

Zorg voor een goede introductietijd van naasten van een cliënt. Informeer hen over de werkwijze en gedragsafspraken. Leid diegene rond in de woonvoorziening, leg uit wat het ziektebeeld inhoudt en met zich mee brengt en waar cliënten behoefte aan hebben. Stem verwachtingen over en weer op elkaar af en neem de tijd voor het beantwoorden van vragen over de samenwerking en ieders rol. Dat doen we met nieuwe medewerkers en vrijwilligers, dus waarom niet met naasten?

Hoe ga je om met een 'dwingende' inbreng van naasten en/of een cliënt?

'Bij een VVT-organisatie hebben medewerkers te maken met een bewoonster die dagelijks klaagt bij de manager, klachtenfunctionaris en bestuurder. Ze klaagt niet alleen over zaken die haar zelf aangaan, maar ze klaagt ook voor andere cliënten. Daarnaast heeft de organisatie te maken met de zoon van een cliënt die vindt dat het vanuit zijn werkervaring gezien anders kan. Hij schrijft daarvoor zelfs een plan en gaat ervan uit dat zijn plan integraal wordt overgenomen in het kwaliteitsplan. Daarnaast zou hij graag afspraken maken om zijn ingebrachte voorstellen te evalueren en bij te stellen.

De organisatie geeft aan graag te willen leren van klachten en eventuele ideeën, maar het is de (dwingende) toon die weerstand oproept bij de medewerkers.'

Gesignaleerde problemen

- Medewerkers willen klachten serieus nemen, maar het moet wel realistisch blijven. Medewerkers weten zich in dit soort situaties vaak geen houding te geven.

Tips voor medewerkers

- Als een mantelzorger het heft teveel in eigen hand wil nemen, ga het gesprek opnieuw aan. Met de focus op: waar komt dit vandaan, wat zit erachter? En bespreek duidelijk wat je met de input gaat doen.
- Creëer voor de 'notoire klager' vaste momenten en neem dan ook echt de tijd voor de persoon. Neem de klager serieus, maar geef het ook duidelijk aan als een klacht niet gegrond is en als er op dit moment niets mee gedaan kan worden. Creëer helderheid. Mocht de klager er geen genoegen mee nemen verwijs dan door naar de leidinggevende of klachtenprocedure.

Tips voor leidinggevenden

- Kan de organisatie zijn voordeel doen met de betrokkenheid/kennis van de naaste en hoe is die kennis dan nuttig in te zetten? Mogelijk een functie in de cliëntenraad? Of breng de naaste in contact met de cliëntenraad om zijn inbreng te borgen.

Ik en mijn naasten samen tevreden over de zorg: dit vraagt maatwerk en aandacht van zorgmedewerkers

situatie

3

Hoe ga je om met dementie en intimiteit?

'In een woonvoorziening voor mensen met dementie zijn twee cliënten verliefd geworden. Terwijl de dame in kwestie nog een partner heeft die niet in het verpleeghuis woont.'

Gesignaleerde problemen

- Het is een onderwerp waar een taboe op rust waardoor het lastig bespreekbaar wordt voor zowel naasten als medewerkers.

Tips voor medewerkers

- Blijf praten en ga het gesprek niet uit de weg! Benoem je ongemak, bespreek met elkaar hoe je met de situatie wilt omgaan en wat voor alle betrokkenen van belang is. In dergelijke situaties spelen altijd persoonlijke grenzen, waarden en normen een rol. Van zorgmedewerkers, cliënten en hun naasten.

situatie

4

Conflict tussen naasten en zorgaanbieder over benodigde en geboden zorg voor een cliënt

'Het betreft een extraverte dame met een vergevorderd stadium van dementie. Zij woont in een kleinschalige pg-woonvoorziening en ze veroorzaakt met haar uitgesproken gedrag overlast bij de andere bewoners. Dochter vindt het gedrag van moeder normaal en ziet de overlast niet. De situatie dreigt te escaleren. Tot wie kun je je als zorgverlener richten als een situatie met de naaste uit de hand dreigt te lopen?'

Gesignaleerde problemen

- Vaak laten betrokken partijen de situatie veel te ver uit de hand lopen voordat er een onafhankelijke partij bij gezocht wordt. Medewerkers, naasten én cliënt zijn ondertussen niet gelukkig met de situatie.

Tips voor medewerkers

- Betrek in een eerder stadium een onafhankelijke partij. Dat kan een cliëntondersteuner zijn van een zorgkantoor of een onafhankelijke clientorganisatie (bijvoorbeeld Mee of Zorgbelang) maar ook een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld vanuit de kerk. Ga met elkaar in gesprek, leg uit wat het effect van het gedrag is op andere cliënten. Zoek samen naar een oplossing waarbij zowel recht wordt gedaan aan de wensen van cliënt en naasten als aan de andere bewoners. Als gedrag niet aangepast wordt zoek dan naar andere omgeving waar gedrag geen probleem is.



Ik en mijn naasten samen tevreden over de zorg: dit vraagt maatwerk en aandacht van zorgmedewerkers

Ondersteunende materialen om hier als organisatie zelf mee aan de slag te gaan:

Meer informatie over en voor mantelzorgers/naasten is te vinden op: www.waardigheidentrots.nl/themas/meer-tijd-en-aandacht-voor-de-bewoner/wonen-en-welzijn/mantelzorg-client-professional/

De COUP-werkwijze of -methode helpt je bij het leren kennen en begrijpen van de cliënt en zijn familie. Hierdoor ben je beter in staat om de zorg en het welbevinden en van de cliënt goed af te stemmen en een prettige band op te bouwen. Lees meer over deze methode op:

www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie/werkwijze

Familieleden kunnen verschillende rollen hebben in de zorg en ondersteuning van een naaste; partner, mede-zorgverlener en soms zelf ook hulpvrager. Over deze rollen kun je meer vinden op: www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie/rollen-van-familieleden

