



WERKBOEK SAMENREDZAAMHEID

Aan de slag met je cliënt en zijn netwerk



v&vn

Beroepsvereniging van zorgprofessionals

Verantwoording

www.zorgvoorbeter.nl is een kennisplein voor de ouderenzorg. Je vindt er een schat aan informatie die je nodig hebt om je vak goed uit te oefenen. Aan dit kennisplein zijn ook werkplaatsen verbonden. Daar delen enthousiaste professionals hun ervaringskennis. Zij ontwikkelen daaruit weer hulpmiddelen om deze kennis te verspreiden naar het veld. Dit werkboek is daar een voorbeeld van. Het kwam tot stand onder leiding van Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland en werd gefinancierd door ZonMW. Angélique, Angélique, Ans, Barbara, Benedicte, Gerd, Henriëtte, José, Leonie, Mara, Marjan, Simone, Sis, Tilly en Wobbe deelden hun ervaringen en werkten samen aan dit boekje, dat professionals in de ouderenzorg wil inspireren bij het ondersteunen van samenredzaamheid.

Dit werkboek is te downloaden via:

- www.zorgvoorbeter.nl
- www.verzorgendenonline.nl
- www.zorgleefplanwijzer.nl
- www.venvn.nl



Beroepsvereniging van zorgprofessionals

V&VN, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland
Postbus 8212
3503 RE Utrecht
T 030-2919050
E info@venvn.nl
I www.venvn.nl

Tekst: Anne Marie Vaalburg
Vormgeving en illustraties: Carta

Het is toegestaan teksten uit deze uitgave over te nemen, mits je de bron vermeldt.

Inhoud

Inleiding

4

Deel 1 – Doe de Teamscan Samenredzaamheid

6

- Teamscan Verpleeghuis 8
- Teamscan Thuiszorg 9
- Teamscan Dagactivering 10
- Stappenplan voor verbetering 11

Deel 2 – Hoe pakken collega's het aan?

13

- Noaberschap, een goede buur 13

Casusblad 1 – Cliënt en familie leren kennen

14

- Klaverjassen 14
- De contacten van Mevrouw Buscher 15

Casusblad 2 – Behoeftes signaleren en onderzoeken

16

- Wie wil fietsen met mijn man? 16
- Tijdens het douchen raak je aan de praat 17
- Kan de dochter het aan? 18

Casusblad 3 – Afspraken maken

19

- Almaar harder rennen 19
- Wie brengt mevrouw de Loo naar bed? 20
- Gezellig, de kerst komt eraan! 20

Casusblad 4 – Uitvoeren

21

- Wie blijft bij zieke moeder? 21
- Betuttelen? 21
- Wie voert de regie? 22
- Een actieve houding stimuleren 22

Casusblad 5 – Evalueren

23

- Betrouwbaar zijn 23
- Oorkonde 23
- Wachten in een koud huis 24

Antwoorden bij de casus van mevrouw Buscher

25



Inleiding

Mensen zijn van betekenis voor elkaar. Familie en vrienden vervullen een belangrijke rol in het leven van de cliënt en omgekeerd. Als verzorgende en verpleegkundige kun je hen helpen die rol te blijven spelen en het met elkaar te redden. Want daar willen we graag naar toe.

Door de manier waarop de zorg lange tijd is georganiseerd, blijft de familie soms aan de kant staan. Als verzorgenden en verpleegkundigen willen we soms teveel oplossen en helpen. We nemen de regie van cliënten en mantelzorgers over. We doen alsof de zorg 'van ons' is. Maar onze cliënten willen baas zijn over hun eigen leven – ook als zij meer van anderen afhankelijk raken.

Samenredzaamheid

Het met elkaar redden noemen we ook wel samenredzaamheid, of zelfmanagement van cliënten, hun mantelzorgers en familie. Samenredzaamheid betekent niet dat we als professionals aan de kant toekijken, of pas aan de slag gaan als die samenredzaamheid is uitgeput. Professionele zorg wil dat juist voorkomen en richt zich erop mensen te helpen hun eigen regie en draagkracht te versterken.

Naast zorg ook oog voor welzijn

Om de samenredzaamheid goed te kunnen ondersteunen, is het belangrijk dat je je cliënten kent. Je focust niet alleen op de lichamelijke zorg, maar je hebt ook oog voor hun welzijn, voor hun kwaliteit van leven. Wonen ze prettig en veilig? Zijn ze nog actief op een manier die bij hen past? Hoe gaat het op het sociale vlak? Wie zijn belangrijke anderen voor hen? Jouw taak is samen met de cliënt uit te vinden wat belangrijk voor hem is en wie daarbij kunnen helpen. Het gaat om kwaliteit van leven, om de cliënt en diens netwerk van familie en vrienden te ondersteunen. Zodat de cliënt mét gebreken toch een waardevol leven kan leiden – daarover gaat dit werkboek.

Familie en vrienden komen erbij in jouw werk

Door deze aanpak krijg je meer te maken met mantelzorgers, familie en vrienden van de cliënt. Hierover gaat dit boekje ook. Het gaat over vragen als: welke taak en rol past bij mij als professional? En welke rol spelen de mensen om de cliënt heen? Kunnen de cliënt en zijn familie het samen redden? Op welk moment is mijn professionele inzet nodig? Hoe stemmen we dit op een professionele manier af? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Haal ik misschien teveel naar mij toe, waardoor de familie geen ruimte krijgt?



Aan de slag met dit werkboek

Ben je als verzorgende of verpleegkundige werkzaam in de ouderenzorg? Dan helpt dit werkboek je een stap te zetten in deze nieuwe manier van werken. Het werkboek bestaat uit werkvormen om in je team of op school mee aan de slag te gaan.

In deel 1 staat de *Teamscan Samenredzaamheid*. Deze checklist kun je met je team of medestudenten doornemen om de vraag te beantwoorden: zijn wij klaar voor het samenwerken met mantelzorgers en familie? De Teamscan geeft je ook ideeën om stapsgewijs kleine verbeteringen in de samenwerking door te voeren.

In deel 2 vind je *Casusbladen* met verhalen van collega's. Zij vertellen hoe ze cliënten en familie ondersteunen het samen te redden. Soms gebeuren er prachtige dingen en soms lopen ze tegen lastige zaken aan. Hun verhalen kun je in je team of op school bespreken: hoe willen wij het aanpakken? Wat leren we hiervan?

In principe zijn alle casussen voor iedereen leerzaam om te bespreken. Hieronder vind je ze onderverdeeld naar werkveld en naar inspiratie en reflectie.

PAGINA	CASUS	ZORGSIITUATIE	INSPIRATIE	REFLECTIE
13	Noaberschap, een goede buur	verpleeghuis		✓
14	Klaverjassen	verpleeghuis	✓	
15	De contacten van Mevrouw Buscher	thuiszorg	✓	
16	Wie wil fietsen met mijn man?	dagbehandeling	✓	
17	Tijdens het douchen raak je aan de praat	thuiszorg	✓	✓
18	Kan de dochter het aan?	thuiszorg		✓
19	Almaar harder rennen	verpleeghuis	✓	✓
20	Wie brengt mevrouw de Loor naar bed?	verpleeghuis		✓
20	Gezellig, de kerst komt eraan!	verpleeghuis	✓	
21	Wie blijft bij zieke moeder?	thuiszorg		✓
21	Betuttelen?	thuiszorg		✓
22	Wie voert de regie?	thuiszorg		✓
22	Een actieve houding stimuleren	thuiszorg	✓	✓
23	Betrouwbaar zijn	alle		✓
23	Oorkonde	thuiszorg	✓	
24	Wachten in een koud huis	thuiszorg		✓



Doe de Teamscan Samenredzaamheid

Mantelzorgers, familie en vrienden vervullen een belangrijke rol in het leven van de cliënt. Jouw taak is hen te ondersteunen die rol te behouden. Goed met hen samenwerken is daarom belangrijk. Het is echter ook maatwerk. De ene cliënt heeft kind noch kraai. Daar ga je actief op zoek naar vrijwilligers voor bijvoorbeeld boodschappen en een praatje. De andere cliënt heeft een grote betrokken familie die intensief mantelzorgt. Daar ben jij slechts één van de onmisbare radertjes in het weekschema dat zij hebben opgesteld. En tussen die twee uitersten in zie je een grote verscheidenheid aan cliënten met betrokken en minder betrokken mantelzorgers, familie en vrienden. Ook al is het maatwerk, een aantal zaken is altijd belangrijk voor het samenwerken met mantelzorg en familie. Die zaken staan opgesomd in de Teamscan Samenredzaamheid.

Hoe werkt de Teamscan?

De Teamscan is een checklist om met je team of je medestudenten te kijken of jullie klaar zijn voor het samenwerken met familie. Samen de Teamscan invullen geeft je gespreksstof en brengt je op ideeën om stapsgewijs kleine verbeteringen in de samenwerking door te voeren.

Je vindt de Teamscan op de volgende pagina's. Er is er één voor het verpleeghuis, één voor de thuiszorg en één voor de dagactivering. Gebruik de scan die bij jouw werk past.



Je kunt de Teamscan op twee manieren gebruiken:

Aanvinken en uitwisselen

Kopieer voor ieder teamlid of medestudent een Teamscan.

- Ieder voor zich bekijkt de Teamscan.
- Kruis aan welke uitspraak klopt.

Wissel daarna met je teamgenoten of medestudenten uit:

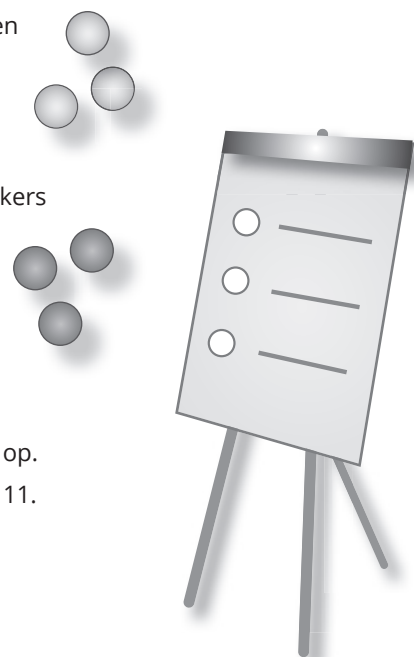
- Welke uitspraken hebben we niet aangekruist?
- Praat daar met elkaar over en kijk wat je eraan kunt doen.
- Doe dit met behulp van het verbeterplan op pagina 11.



Samen stickeren

Neem de punten uit de Teamscan over op een flap.

- Geef iedereen drie rode en drie groene stickers.
- Laat iedere deelnemer groene stickers plakken bij de punten waarvan zij zegt: dat doen we met ons team al goed.
- Laat iedere deelnemer rode stickers plakken bij de punten waarvan zij zegt: dat kan beter. Je mag ook twee of drie stickers bij één punt plakken als je dat een belangrijk punt vindt.
- Bespreek het punt met de meeste rode stickers.
- Bedenk met elkaar wat je wil doen om dit punt aan te pakken. Misschien is er scholing nodig, of een bijeenkomst met familie, of een nieuwe folder, noem maar op.
- Maak een plan met behulp van het verbeterplan op pagina 11.





cliënt en familie leren kennen

- ☐ In mijn werk is tijd ingeruimd om mantelzorgers en familie van de cliënt te leren kennen.
- ☐ Ik vraag de cliënt en mantelzorger(s) hoe ze het maken, wat goed loopt en wat moeilijk is, wat hen zou kunnen helpen.
- ☐ Als de cliënt dat wil, kan bij alle (zorgleefplan)gesprekken de mantelzorger aanwezig zijn.
- ☐ Voor de verhuizing naar het verpleeghuis gaat iemand van het team bij de cliënt op bezoek, zodat we elkaar alvast leren kennen.

Behoeftes en wensen inventariseren

- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de contacten van de cliënt: met wie gaat u om? En welke hulp heeft u nodig om dit te kunnen blijven doen?
- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de activiteiten van de cliënt: hoe ziet een fijne dag eruit voor u? Welke hulp is er nodig om dit zo te blijven ervaren?

Afspraken maken

- ☐ Als de zorg start, geef ik duidelijke informatie aan familie over wat zij van ons mogen verwachten en wat we van hen verwachten.
- ☐ Ik streef naar maatwerk voor cliënt en mantelzorger(s): samen gaan we ervoor!

Uitvoeren: geloven in eigen kracht

- ☐ Iedereen is misschien druk, niet iedereen is overbelast! Ik verwacht dat familie betrokken blijft en vraag wat hen daarbij helpt.
- ☐ Ik respecteer de eigen kracht van de cliënt en zijn familie. Ik los niet onnodig zaken voor ze op.

Uitvoeren: hartelijk en meelevend zijn

- ☐ Ik weet wat het kan betekenen om een mantelzorger te zijn.
- ☐ Ik ben gastvrij, familie en vrienden zijn op alle tijdstippen welkom.
- ☐ Ik ben gastvrij, ik betrek familie bij activiteiten.
- ☐ Ik nodig familie uit mee te doen bij het organiseren van activiteiten.

Evalueren: betrouwbaar zijn

- ☐ Cliënt en mantelzorger weten wie hun aanspreekpunt is voor vragen.
- ☐ Ik weet wie de eerste contactpersoon is van de cliënt.
- ☐ Afspraken die de EVV-er heeft gemaakt met cliënt en mantelzorger kom ik na.
- ☐ Ik evalueer regelmatig met cliënt en mantelzorger: werkt de samenwerking, werken de afspraken?



cliënt en familie leren kennen

- ☐ In mijn werk is tijd ingeruimd om de mantelzorg en familie om de cliënt heen te leren kennen.
- ☐ Ik vraag cliënt en mantelzorger(s) hoe ze het maken, wat goed loopt en wat moeilijk is, wat hen zou kunnen helpen.
- ☐ Als de cliënt dat wil, kan bij alle (zorgleefplan)gesprekken een mantelzorger aanwezig zijn.
- ☐ Ik verdiep me in de krachten en zwaktes van het netwerk. Wat betekent dat voor onze zorg?

Behoeftes en wensen inventariseren

- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de contacten van de cliënt: met wie gaat u om? Welke hulp heeft u nodig om dit te kunnen blijven doen?
- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de activiteiten van de cliënt: hoe ziet een fijne dag eruit voor u? Welke hulp is er nodig om dit zo te blijven ervaren?
- ☐ Ik ken de sociale kaart op het gebied van welzijn: de Zonnebloem, vrijwillige hulpdiensten en dergelijke.

Afspraken maken

- ☐ Als de zorg start, geef ik duidelijke informatie aan familie over wat zij van ons mogen verwachten en wat we van hen verwachten.
- ☐ Ik streef naar maatwerk voor cliënt en mantelzorger(s): samen gaan we ervoor!

Uitvoeren: geloven in eigen kracht

- ☐ Iedereen is misschien druk, niet iedereen is overbelast! Ik verwacht dat familie betrokken blijft en vraag wat hen daarbij helpt.
- ☐ Ik respecteer de eigen kracht van de cliënt en zijn familie. Ik ga niet onnodig zaken voor ze oplossen.
- ☐ Ik weet wat het betekent om een mantelzorger te zijn.

Evalueren: betrouwbaar zijn

- ☐ Snel na de start van de zorg plan ik een gesprek met cliënt en mantelzorger(s).
- ☐ Cliënt en mantelzorger weten wie hun aanspreekpunt is voor vragen.
- ☐ Ik weet wie de eerste contactpersoon is van de cliënt.
- ☐ Afspraken die de wijkverpleegkundige/EVV-er heeft gemaakt met cliënt en mantelzorger kom ik na.
- ☐ Ik evalueer regelmatig met cliënt en mantelzorger: werkt de samenwerking, werken de afspraken?



cliënt en familie leren kennen

- ☐ Ik vraag de mantelzorger(s) hoe ze het maken, wat goed loopt en wat moeilijk is, wat hen zou kunnen helpen.
- ☐ We geven mantelzorger en familie ruimte om aanwezig te zijn bij de kennismaking op de dagactivering of bij de intake thuis.
- ☐ We nemen de tijd om de mantelzorgers en familie van de cliënt te leren kennen. Dat doen we door regelmatig contact te houden, bijvoorbeeld een gesprek per kwartaal.
- ☐ Als de cliënt dat wil, kan bij alle (zorgleefplan)gesprekken een mantelzorger aanwezig zijn.

Behoeftes en wensen inventariseren

- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de contacten van de cliënt: met wie gaat u om? Welke hulp heeft u nodig om dit te kunnen blijven doen?
- ☐ Samen met de cliënt verdiep ik me in de activiteiten van de cliënt: hoe ziet een fijne dag eruit voor u? Welke hulp is er nodig om dit zo te blijven ervaren?

Afspraken maken

- ☐ Als de zorg start, geef ik duidelijke informatie aan familie over wat zij van ons mogen verwachten en wat we van hen verwachten.
- ☐ Ik streef naar maatwerk voor cliënt en naasten: samen gaan we ervoor!

Uitvoeren: geloven in eigen kracht

- ☐ Iedereen is misschien druk, niet iedereen is overbelast! Ik nodig de familie uit betrokken te zijn.

Uitvoeren: hartelijk en meelevend zijn

- ☐ Ik neem contact op met contactpersoon bij bijzonderheden tijdens deelname aan de dagactivering.
- ☐ Ik ben gastvrij, familie is op alle tijdstippen welkom.
- ☐ Ik ben gastvrij, ik betrek familie regelmatig bij activiteiten.
- ☐ Ik sta open voor vragen en wensen van cliënten en mantelzorgers.
- ☐ Ik leef mee bij bijzondere gebeurtenissen zoals ziekte, verjaardagen en jubilea. Bijvoorbeeld door het versturen van een kaartje.
- ☐ Ik weet wat het kan betekenen om een mantelzorger te zijn.

Evalueren: betrouwbaar zijn

- ☐ Cliënt en mantelzorger weten wie hun aanspreekpunt is voor vragen.
- ☐ Ik weet wie de eerste contactpersoon is van de cliënt.
- ☐ Afspraken met cliënt en familie kom ik na.
- ☐ Ik evalueer regelmatig met cliënt en mantelzorger: werkt de samenwerking, werken de afspraken?



Verbetering

Als je met je team de Teamscan doorneemt, komen jullie vast punten tegen die anders kunnen in het werk. Kies één van die punten. Meer mag ook, maar begin klein. Pak het serieus aan en maak afspraken met elkaar. Bijvoorbeeld door met elkaar onderstaande ideeënwolken in te vullen.

Huidige situatie

Gewenste situatie

Wat gaan we doen?

Wie doet wat?

Evalueren





Huidige situatie

Familie vaak niet aanwezig bij gesprekken.
We leren hen niet goed kennen.

Wat gaan we doen?

- ★ Bij aanvang van zorg met cliënt en familie evaluatiemomenten afspreken.
- ★ Uitleggen waarom aanwezigheid van familie wenselijk is.
- ★ E-mailadressen vragen.

Thuiszorg

Gewenste situatie

We hebben beter contact met de familie.

Wie doet wat?

- ★ Teamleider bespreekt dit in het eerstvolgende teamoverleg.
- ★ Elke EVV-er vraagt e-mailadres aan eerste contactpersonen van eigen cliënten.
- ★ EVV-er legt uit waarom.

Datum prikken.

Evalueren

Huidige situatie

Familie lijkt zich niet thuis te voelen in het verpleeghuis.

Wat gaan we doen?

- ★ Familie altijd begroeten.
- ★ Vragen hoe het gaat.
- ★ Koffie of thee aanbieden.

Verpleeghuis

Gewenste situatie

Familie voelt zich thuis, vervult een zo normaal mogelijke rol voor cliënt.

Wie doet wat?

Afspraken maken in komend teamoverleg.

Datum prikken.

Evalueren



DEEL 2

Hoe pakken collega's het aan?

In dit deel vertellen collega's hoe zij cliënten en familie ondersteunen het samen te redden. Het zijn verhalen die inspireren of juist laten zien hoe lastig het soms is. Bespreek deze casussen in je team of op school. Hoe zou jij het aanpakken? Wat leer je hiervan?

Eigen kracht

Je begint met het leren kennen van de cliënt en zijn netwerk. Dat is de basis voor de zorg en ondersteuning die je biedt. Zo kun je werken aan behoud van eigenheid voor de cliënt en behoud van de kracht van het netwerk van de cliënt. Daarna stel je de vraag: wat hebben jullie nodig om samen verder te kunnen? En: familie wat is jullie rol, wat willen en kunnen jullie? En hoe kunnen wij daarin meedenken of ondersteunen? Ook maak je duidelijk tot waar jouw verantwoordelijkheid reikt.

Een inspirerend voorbeeld van hoe je de eigen kracht van het netwerk de ruimte geeft, is onderstaand verhaal van Sis, cliëntenraadslid in een verpleeghuis.

Naoberschap, een goede buur

Op initiatief van de cliëntenraad bespreken wij tijdens bijeenkomsten met bewoners en hun familieleden hoe zorgen voor elkaar weer normaal wordt. Net als vroeger in kleine gemeenschappen, is het nodig dat we ons bekommeren om elkaar. In Drenthe noemen we dat 'naoberschap'. Je kunt niet zomaar een paar maanden naar Australië vertrekken, terwijl je ouder of partner in een verpleeghuis woont. Want de zorg en veel eromheen is niet meer vanzelfsprekend geregeld door de overheid met een zak geld en professioneel personeel. Het is even wennen, maar spreekt aan. Mensen vinden het fijn om iets te kunnen betekenen voor elkaar.



hoera voor burenhulp!

Om te bespreken

- Wat vind je hiervan?
- Zie jij voorbeelden van 'naoberschap' in de thuiszorg of in het verpleeghuis? Benoem ze.
- Stel je vader of moeder is hulpbehoevend. Jij wil langere tijd op reis. Kan dat? Wie neemt jouw taken over?



cliënt en familie leren kennen

Samenredzaamheid begint met het leren kennen van je cliënt. Hoe brengt hij zijn dagen door? Wie zijn belangrijke mensen om hem heen.

Wat geeft energie en plezier, wat is lastig en zwaar?

Deze vragen stel je meestal niet bij de eerste kennismaking. Dan wil je vooral weten welke gezondheidsrisico's er zijn en welke hulp je cliënt nodig heeft bij zijn eerste levensbehoeften. Maar in de loop van de eerste weken probeer je ook antwoorden te vinden op andere vragen.

Om verschillende redenen is dat belangrijk. Met jouw zorg ben je erop gericht dat zelfredzaamheid en samenredzaamheid intact blijven. Wat maakt dat de cliënt en zijn mantelzorger het redden samen? En wat lukt hen niet? Ook na verhuizing naar een verpleeg- of verzorgingshuis willen we dat het leven van de cliënt zo normaal mogelijk blijft verlopen met vertrouwde mensen uit het eigen sociale netwerk. Een goede vraag aan cliënten is: hoe deed u dat thuis?

de club komt naar ú toe

Klaverjassen

Een nieuwe cliënt vertelde dat hij lid was van een klaverjasclub. Wij blij: zo'n kaartclub hebben wij ook in ons verpleeghuis! Het leek ons fijn voor de cliënt dat hij in huis kon klaverjassen. Maar nu denk ik er anders over. We zien hoe belangrijk het is dat de cliënt zijn sociale contacten in stand houdt. We kunnen beter vragen wie de cliënt kan helpen zijn eigen club te bezoeken. En zijn eigen kapper, pedicure en bibliotheek. En als de cliënt niet meer zelf eropuit kan, vragen we de klaverjasclub om hierheen te komen.



Om te bespreken

- Wat zijn de voordelen van in huis naar de biljartclub of naar de kapper?
- Wat zijn de nadelen?
- Wat kan jij doen om de cliënt te helpen contact te houden met zijn 'oude leven'?
- Voor mensen met (ernstigere vorm van) dementie zijn activiteiten buiten het verpleeghuis misschien 'een brug te ver'. Hoe kun je deze cliënten ondersteunen contact met hun netwerk en hun oude leven zoveel mogelijk te behouden?



De contacten van Mevrouw Buscher

Mevrouw Buscher is een weduwe van 78 jaar met sinds kort de diagnose Alzheimer. Zij heeft alleen een nicht die ver weg woont en haar elke week belt. Thuiszorg komt voor dagritme, eten, drinken en sociale controle.

Een buurvrouw doet elke week boodschappen met haar. Mevrouw had een hond. Zo kwam ze regelmatig buiten en ontmoette mensen. Maar de hond is dood en nu lijkt ze te vereenzamen.

Mevrouw weet niet goed meer met wie ze nog contact heeft of vroeger heeft gehad. Wij als thuiszorgteam vragen ons af hoe we mevrouw kunnen ondersteunen bij het uitbreiden van haar sociale netwerk. Hoe vinden we mensen die iets kunnen betekenen voor mevrouw Buscher? Uiteindelijk willen we graag een schema maken wie mevrouw af en toe wil bezoeken, meenemen om te winkelen, enzovoort.

wie kent u allemaal?



Om te bespreken

- Wat kun je als verzorgende doen om het netwerk rond mevrouw Buscher in beeld te krijgen? (Zie voor antwoordsuggesties pagina 25)
- Welke mogelijkheden zie jij om het netwerk uit te breiden?



Behoeftes signaleren en onderzoeken

Om de cliënt en zijn mantelzorger te ondersteunen in hun samenredzaamheid, is het belangrijk dat je hun behoeftes en wensen in kaart brengt. Daarna kijk je mét hen wat nodig is om deze te realiseren. En wie dat kan doen. Zijn familieleden of vrienden bereid en in staat iets te doen? Kun je een vrijwilliger inschakelen?

Sommige cliënten spreken hun behoeftes duidelijk uit: 'Ik wil graag thuis blijven wonen' of: 'Wat jammer dat ik nooit meer buiten kom'.

Bij andere cliënten ben jij degene die signaleert: 'U komt wat somber over, klopt dat?' Of: 'Ik hoor u nooit meer over uw buurvrouw, ziet u haar nog wel?'

Bij cliënten met dementie praat je ook met de mantelzorgers. Die kennen de cliënt meestal goed. Maar door de zware last van de dagelijkse zorg hebben zij niet altijd de energie en mogelijkheden om wensen en behoeftes van de cliënt te vervullen. Kijk of anderen uit het netwerk kunnen bijspringen. En hoe het netwerk verstevigd kan worden, zodat de mantelzorger een steuntje in de rug krijgt.

Wie wil fietsen met mijn man?

Van meneer Wind, een cliënt op de dagactivering, wisten we dat hij van fietsen hield. Met hulp van sponsors konden we een duo-fiets aanschaffen, een speciale fiets met twee zitplekken naast elkaar.

Voor zijn echtgenote was het fysiek te zwaar om met hem te gaan fietsen. Samen met haar hebben we gekeken wie wel wilde. Een zwager meldde zich: voor hem een manier om zijn vriendschap met meneer Wind een nieuwe invulling te geven. Meneer Wind is inmiddels niet meer bij ons, maar de zwager is hier heel vertrouwd geraakt. Hij heeft andere cliënten leren kennen en fietst met verschillende van hen.



Om te bespreken

Het verhaal van meneer Wind is een succesverhaal. Vaak lijkt het alsof zo'n succes vanzelf komt. Maar de verzorgenden hebben hier ook een rol in gespeeld.

- Wat hebben zij gedaan om dit succes tot stand te brengen?
- Ken jij ook zulke voorbeelden?



Tijdens het douchen raak je aan de praat

Mevrouw van Luin is licht dementerend en we helpen haar twee keer per week met douchen. Sommige dagen was zij alleen, omdat haar man graag nog wat meehelpt bij zijn dochter in zijn oude bedrijf. Wat betreft mevrouws dementie kan dit, maar zij verveelt zich. Tijdens het douchen raken we aan de praat. Over al die handwerkjes die ik in huis zie. Mevrouw vertelt over het handwerkclubje waar ze vroeger heen ging. De buurvrouw gaat nog steeds. Als we haar vragen of zij mevrouw wil meenemen, doet ze dat graag. Ook heb ik het echtpaar in contact gebracht met de vrijwillige hulpdienst. Er komt elke week een vrijwilligster met mevrouw handwerken. Mevrouw geniet en meneer kan met een gerust hart naar zijn 'werk'. De dochter ziet hoe haar vader ervaart. Zij gaat nu een middag per week naar haar moeder, zodat haar vader vaker op pad kan.

ik signaleer tussen de bedrijven door



Om te bespreken

Deze casus laat zien waarom het goed is je te verdiepen in de cliënt. Ook bij cliënten waar je – vanwege een kleinere indicatie – maar kort bent, kun je signaleren. In dit geval eenzaamheid. Ook met kleine acties kun je helpen om hier iets aan te doen.

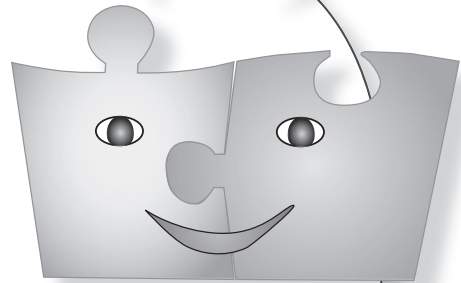
- Lukt het jou om 'tussen de bedrijven door' met de cliënt te onderzoeken welke wensen er zijn en welke mogelijkheden? Geef een voorbeeld.
- Wanneer lukt het niet meer tussen de bedrijven door? Kun je dan extra ruimte krijgen binnen je werk van je organisatie? Hoe kaart je dit aan?



bedenk samen oplossingen

Kan de dochter het aan?

Bij ons is een echtpaar in zorg. De man heeft ernstige hartklachten en moet worden geopereerd. Zijn vrouw die dementeert kan onmogelijk alleen thuis blijven wonen. Een tijdelijke kamer in het verpleeghuis lukt niet. De zorginstelling is bang dat mevrouw wegloopt en willen haar opnemen op een gesloten afdeling. Dat wil de dochter niet. Zij vreest dat haar moeder achteruit gaat en wil haar tijdelijk in huis nemen. Als zorgcoördinator voorzie ik problemen en ik twijfel of ik de dochter zal steunen in haar voornemen. Is de druk op het gezin niet te zwaar? De dochter heeft drie jonge kinderen en een baan van 30 uur.



Rollenspel

Speel deze situatie uit. Eén van jullie is de dochter. Eén van jullie is de zorgcoördinator. De anderen observeren.

- De dochter bedenkt van te voren zoveel mogelijk redenen waarom zij moeder bij zich in huis wil nemen.
- De zorgcoördinator bedenkt van te voren zoveel mogelijk bezwaren tegen de wens van de dochter en argumenten om moeder in het verpleeghuis op te laten nemen.
- Beiden houden in het gesprek vast aan de eigen standpunten.

Daarna spelen beiden opnieuw de situatie uit. De dochter doet hetzelfde: vooral uitspreken waarom zij moeder bij zich in huis wil nemen.

- De zorgcoördinator gaat nu samen met de dochter kijken hoe dit te realiseren is. Zij onderzoekt samen de mogelijke problemen ('realiseer je dat je moeder weg kan lopen ...' 'zijn er momenten waarop je de zorg niet rond krijgt?') en denkt mee over oplossingen.
- Uitkomst van het gesprek is dat moeder bij dochter in huis gaat en dat er vier oplossingen zijn gevonden voor mogelijke problemen.

De anderen observeren

- Kijk in beide situaties naar de non-verbale communicatie. Wat valt je op?
- Door welke vragen van de zorgcoördinator wordt het een goed gesprek?
- Passen de oplossingen bij de behoeftes van de dochter?



Afspraken maken

In de zorg willen we bereiken dat we meer samenwerken met het netwerk rondom de cliënt. Mantelzorgers, familie, vrienden en professionals dragen allemaal een steentje bij. Dit vraagt meer onderlinge communicatie en afstemmen wie wat doet. Dat kan in het begin best lastig zijn. Wat mag je aan mantelzorgers en familie vragen? Wat kunnen zij aan? Welke support hebben ze nodig? Wat is jouw verantwoordelijkheid en wat niet? Daar gaan de verhalen hieronder over. Je zult merken: een prettige samenwerking kent alleen maar winnaars.

Almaar harder rennen

sommige familieleden hebben veel wensen. Ze willen bijvoorbeeld dat hun moeder er elke dag tiptop uitziet, met netjes gekapte haren, een passend setje kleding, gelakte nagels en de juiste ketting. Wij willen graag aan deze wensen tegemoet komen, maar we krijgen dat vaak niet voor elkaar. Eerst hadden we de neiging almaar harder te rennen. Nu vragen we eerder of de familie zelf iets kan doen, bijvoorbeeld passende setjes kleding klaarleggen en als ze op bezoek komen de nagels van hun moeder verzorgen. Vaak zeggen ze onmiddellijk ja, blij dat ze iets kunnen betekenen.

ik wil iets betekenen voor mijn moeder



Om te bespreken

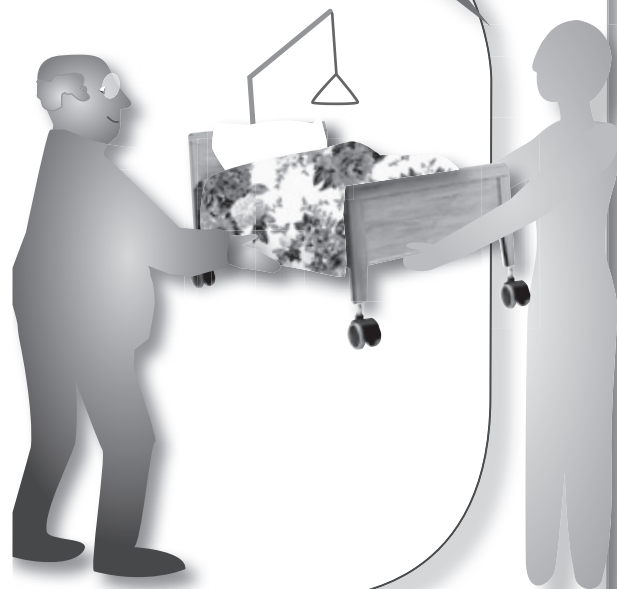
- Durf jij zoiets te vragen? Waarom wel of niet?
- Overleg jij wel eens met familie over de wensen of behoeftes van de cliënt? En wie uit het netwerk daarbij een rol kan spelen? Geef een voorbeeld.
- Voer de komende weken een gesprek met een cliënt en diens mantelzorger over wat belangrijk is voor de cliënt. Onderzoek samen wie uit het netwerk je daarvoor kunt inschakelen. Kijk verder dan de eerste contactpersoon.



Wie brengt mevrouw de Loor naar bed?

Eén van onze cliënten met dementie laat maar moeizaam zorg van ons toe. Ze vertrouwt alleen haar man. Die komt vaak naar het verpleeghuis om haar te helpen met eten. Ook naar bed brengen ging moeilijk. We hebben van alles geprobeerd, zelfs een videotraining. Steeds betrokken we haar echtgenoot in onze zoektocht. Uiteindelijk hebben we met hem afgesproken dat hij haar naar bed brengt. Dat gaat goed en ze slaapt als een roos. Het team verzorgenden had er eerst wel moeite mee om dit los te laten. Ze zien het naar bed brengen als hun taak.

alstublieft, u doet dit beter dan wij



Om te bespreken

- Wat vind je van deze situatie?
- Waar ligt jouw verantwoordelijkheid en waar die van de familie?
- Welk advies geef je de verzorgenden die er moeite mee hebben?

Gezellig, de kerst komt eraan!

Met onze kleinschalige woningen houden we regelmatig familie-overleg. Eén van de familieleden vroeg of we de huiskamer gingen versieren voor de kerstdagen. De verzorgenden gaven aan dat hun programma daarvoor eigenlijk te vol was. Spontaan boden een aantal familieleden aan om kerstversiering op te hangen. Die activiteit is de start geweest van allerlei leuke initiatieven waarin de familie voortrekker is of meedoet.

Om te bespreken

- Wat kan jij kan doen om de betrokkenheid van familie te vergroten?



Uitvoeren

Dan is er de uitvoering van de zorg. Hierin heb je oog voor de situatie van de mantelzorger(s), voor hun draaglast, voor de moeite die ze hebben zorg en werk te combineren. Maar geloof ook in hun kracht en betuttel ze niet. En wees vooral duidelijk over wat jij te bieden hebt en waar hun eigen verantwoordelijkheid ligt.

Wie blijft bij zieke moeder?

Mevrouw Lemster is een weduwe van 82 jaar met Alzheimer en artrose. Ze krijgt dagelijks hulp bij aan- en uitkleden, eten en drinken en medicatie. Op een zaterdagmiddag komt de verzorgende. Mevrouw heeft erge pijn in haar knieën. De verzorgende belt de huisarts en de dochter. De huisarts schrijft medicijnen voor. De verzorgende vraagt de dochter de medicijnen op te halen en bij moeder te blijven omdat zij zoveel pijn heeft. Dochter en schoonzoon hebben 's middags een feest en kunnen niet komen. De verzorgende belt een collega of zij een paar uur bij mevrouw kan zitten.

Om te bespreken

- Wat vind je van deze situatie?
- Waar ligt jouw verantwoordelijkheid en waar die van de familie?
- Welk advies geef je deze verzorgenden?

wiens pakkie-an is dit?

Betuttelen?

Binnen ons team heeft elke cliënt een vaste EVV-er. Soms vind ik dat een collega te hard loopt voor haar cliënt. Ik vind dat betuttelend. Mieke bijvoorbeeld, belt elke week de zoon van een cliënt om bijzonderheden door te geven. Ik vind dat de zoon zelf moet bellen als hij iets wil weten. Misschien vinden anderen ook dat ik teveel overneem van mijn cliënten. Mieke zei laatst tegen mij dat ze het vreemd vindt dat ik elke week in mijn vrije tijd de vogelkooi van mevrouw Lamers schoonmaak, omdat zij niemand heeft.



Om te bespreken

- Loop jij wel eens harder voor je eigen cliënten? Is dat betuttelen?
- Discussieer over de stelling: betuttelen en ondersteunen van samenredzaamheid gaan niet samen.
- Wissel in tweetallen een eigen voorbeeld uit. Geef elkaar feedback.



Wie voert de regie?

Eén van onze cliënten is weduwe en heeft dementie. Haar drie kinderen doen er alles aan om mevrouw zo goed mogelijk thuis te laten wonen. De oudste zoon heeft de touwtjes in handen. Hij regelt het weekrooster voor zorg en toezicht en hij is aanspreekpunt. Beide dochters doen de boodschappen. Met z'n drieën vullen ze de avonden en een deel van de weekeinden. Eén dagdeel komt er een vrijwilliger. Buren houden een oogje in het zeil. Wij komen dagelijks voor hulp bij wassen, aankleden en medicatie. Als verzorgenden worden we ingezet op momenten dat het de familie het beste past. De zoon is nu aan het uitzoeken waar moeder kan gaan wonen als verhuizing naar een verpleeghuis nodig is. Wij als verzorgenden vinden dit te vroeg, maar wij hebben weinig in te brengen....!

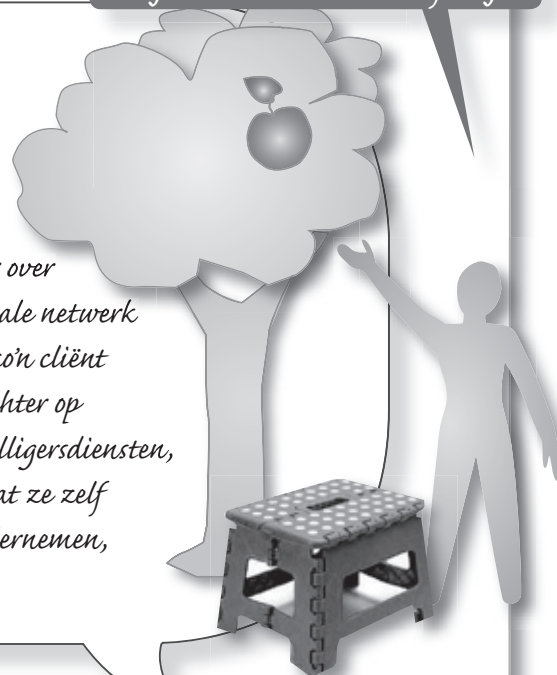
Om te bespreken

- In deze situatie heeft de familie de regie. Wat vinden de verzorgenden hiervan?
- Beschrijf een situatie uit jouw werk waarin de familie de regie heeft.
- Beschrijf een situatie uit jouw werk waar de zorg de regie heeft.
- Benoem de verschillen.
- Hoe kan de familie meer regie krijgen?

kijk, zo kunt u er zelf bij

Een actieve houding stimuleren

Onze huisarts verwijst regelmatig cliënten door naar onze thuiszorgorganisatie. Cliënten met vage klachten waarin hij zelf niets kan betekenen. Wij gaan dan op huisbezoek. Vaak gaat de vraag niet over verpleging of verzorging, maar over eenzaamheid of hand- en spandiensten. Dingen die het sociale netwerk normaal gesproken oppakt. De laatste keer dat de huisarts zo'n cliënt doorstuurde, ben ik er niet heengegaan. Ik heb cliënt en dochter op kantoor uitgenodigd en hen informatie gegeven. Over vrijwilligersdiensten, activiteiten voor ouderen in de buurt, noem maar op. Doordat ze zelf hierheen komen en zelf – met wat tips van mij – actie ondernemen, ondersteun ik ze om zelf het heft in handen te nemen.



Om te bespreken

- Wat vind je van de aanpak van deze wijkverpleegkundige?
- Bedenk met elkaar wat je kan doen om dingen niet automatisch over te nemen.
Kijk bijvoorbeeld naar de casus *Wie blijft bij zieke moeder?* op pagina 21.

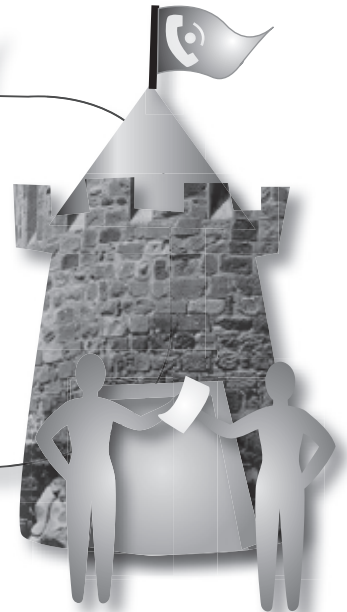


Evalueren

Met enige regelmaat kijk je met de cliënt en met de mantelzorger: hoe loopt het? Moeten we iets bijstellen, nieuwe afspraken maken? Neem hier ook kort na de start van de zorg de tijd voor. Dat is de periode waarin alles nog nieuw is, ook voor de cliënt en zijn verwanten. In die periode is het makkelijker om afspraken ten goede te veranderen.

Betrouwbaar zijn

Wij zijn niet altijd goed bereikbaar. De contactverzorgenden werken in wisselende diensten en zijn soms een paar dagen achter elkaar vrij. Wij doen er alles aan om de continuïteit voor de familie te waarborgen. We maken belnotities in het zorgleefplan en hebben afspraken over het vervangen van elkaar als contactverzorgende.



Om te bespreken

- Zijn jullie goed bereikbaar?
- Ben jij een duidelijk aanspreekpunt voor de familie? Kennen ze je?
- Hoe kun je dit verbeteren?

wij zijn er altijd voor u

Oorkonde

Eén van onze cliënten heeft een zoon met wie we heel prettig samenwerken. Om hem daarvoor te bedanken hebben we hem een oorkonde gegeven. Zelfgemaakt op de computer. En een doosje chocola erbij. Gelijkwaardig, dat is onze relatie met hem. We stemmen steeds af. Hij houdt ons op de hoogte van het wel en wee van zijn moeder en vraagt ons soms om advies. En wij op onze beurt doen hetzelfde.

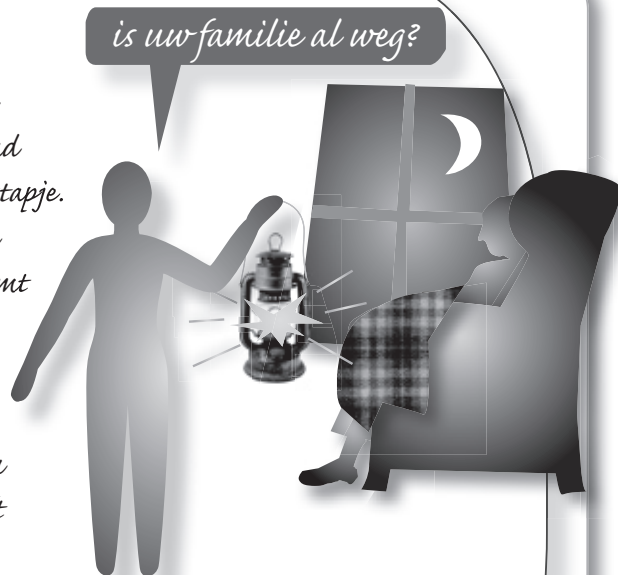
Om te bespreken

- Met welke mantelzorger heb jij een goede samenwerkrelatie?
- Waar komt dat door?
- Neem een cliënt in gedachten: wat kun je doen om de samenwerking met de mantelzorger te verbeteren?
- Wissel dit met je collega's of medestudenten uit en maak een lijst met tips.



Wachten in een koud huis

Mevrouw Lap wordt 's avonds geholpen met naar bed gaan en krijgt een slaappil aangereikt. In het weekend halen haar kinderen haar regelmatig op voor een uitstapje. Zij brengen moeder rond bedtijd thuis. Zij geven aan de zorgcoördinator door hoe laat hun moeder thuiskomt en verwachten dan dat binnen een half uur iemand komt om mevrouw naar bed te helpen. Dit tijdstip is vaak afwijkend van het tijdstip dat mevrouw Lap normaal in de route staat. Het is moeilijk binnen een half uur bij haar te zijn. De zorgcoördinator heeft gevraagd of de kinderen moeder zelf in bed willen helpen. Maar de kinderen geven aan dat het binnen de indicatie van moeder past om iedere avond thuiszorg te krijgen. Daarop heeft de zorgcoördinator gevraagd hun moeder op een vast tijdstip thuis te brengen. Maar de familie wil de vrijheid houden moeder te brengen op de tijd die hen schikt. Het is nu een paar keer voorgekomen dat moeder in een koud huis zit te wachten tot ze naar bed wordt gebracht.



Om te bespreken

- Maak je wel eens mee dat je er samen niet uitkomt?
- Bespreek met elkaar wat je in zo'n situatie kunt doen.
 - welke acties kun je ondernemen?
 - wie kun je erbij betrekken?
 - wanneer stopt jouw verantwoordelijkheid?
 - hoe maak je dat duidelijk?



Antwoorden bij de casus van mevrouw Buscher



De verzorgenden hebben verschillende dingen gedaan om het netwerk in beeld te krijgen:

- Vakantiekaarten samen bekeken. Kent mevrouw de afzenders? Kunnen we hen benaderen?
- Met mevrouw door de buurt gewandeld. Ze komen een (wat blijkt) goede bekende tegen die regelmatig bij mevrouw op bezoek komt. Meestal zondags. Zij vertelt dat mevrouw meer mensen kent.
- Adresboek samen doorgekeken. Staan daar vrienden, bekenden of familieleden van mevrouw in die we kunnen benaderen?
- Een vriendin en vroegere buurvrouw uit vorige woonplaats is toevallig op bezoek. Zij vertelt regelmatig telefonisch contact te hebben met mevrouw en enkele keren per jaar bij haar op visite te komen.
- Aan de buurvrouw gevraagd of zij weet wie de contacten van mevrouw Buscher zijn.