

Familieparticipatie 2.0

DIGITALE COMMUNICATIE VERBETERT DE RELATIE MET DE FAMILIE

Niets doet een cliënt in de langdurende zorg zó goed als intensief contact met zijn familie en andere naasten. Toch krijgen mensen die verhuizen naar een zorginstelling vaak minder bezoek dan toen zij nog thuis woonden. Door in de zorg aandacht te besteden aan familieparticipatie is het mogelijk familie meer te betrekken. Dat lukt alleen als er sprake is van een goede communicatie tussen de zorg en de familie. Inzet van digitale communicatiemiddelen biedt daarbij een uitkomst.

Door: Y. de Jong

Als cliënten in de langdurige zorg nog gewoon thuis wonen, hebben zij contacten met familie, vrienden, burens en soms nog collega's. Wanneer ze verhuizen naar bijvoorbeeld een verzorgingstehuis, leert de praktijk dat mensen veel minder contact hebben met dit sociale netwerk. Toch zijn familieleden en andere naasten waardevol voor hun welzijn en mentaal welbevinden. Zij voelen zich het prettigst als zij hun familie in de buurt hebben. Want die familie en vrienden geven aandacht, liefde en zorgen voor levensvreugde.

Konvooi

Het 'konvooi' noemen de twee Amerikaanse gerontologen Kahn en Antonucci het netwerk van familie en vrienden dat gedurende het leven met iemand meereist. Bij de geboorte is dat konvooi klein en geleidelijk dijt het uit. Door de jaren heen veranderen de rol en betekenis van die relaties. Hoe ouder mensen worden, hoe meer hun konvooi krimpt. Door tijdig familieleden en vrienden in te schakelen vergroot het netwerk en komen er meer en vaker bekenden op bezoek bij de cliënt. Familie en vrienden brengen de buitenwereld naar binnen. Ze zorgen voor leven in de brouwerij. Niemand kent de cliënt zo goed als familie. Voor

verzorgenden is familie dan ook een belangrijke bron van informatie. Zeker als de bewoner zelf niet meer goed kan vertellen over zijn wensen en behoeften. Door de bezuinigingen en vergrijzing is familie onmisbaar in de zorg voor de cliënt. Zonder hun hulp is het bieden van hoogwaardige zorg in de nabije toekomst onmogelijk. Het is aan de zorgorganisaties om deze naasten ruimte te bieden en te stimuleren via familieparticipatie. Het is mogelijk familie en vrienden te betrekken bij de zorg als zorgmedewerkers hen waarderen, begrijpen, ondersteunen en stimuleren.

Coup

Tijd dus voor een COUP voor en door familie. De toolkit Familieparticipatie van Vilans en In voor Zorg vermeldt vier factoren die daarbij van belang zijn om de participatie te bevorderen:

- **Contact leggen.** In de eerste plaats is het belangrijk dat er sprake is van daadwerkelijk contact tussen familieleden die bij hun naaste komen en medewerkers. Hen begroeten en belangstelling tonen, zodat ze zich welkom en thuis voelen.
- **Ondersteunen.** Het kan voor familieleden lastig zijn om contact te (blijven) leggen met hun naaste. Ook kunnen schuldgevoelens een rol spelen. Medewerkers kunnen hierbij ondersteunen door een luisterend oor te bieden en tips te geven over manieren om nog contact te maken.
- **Uitnodigen.** Familieleden, vrienden en burens hebben een betekenisvolle relatie met hun naaste. Maak familieleden duidelijk dat deze betrokkenheid ook mogelijk en zelfs zeer gewenst is. Laat familie zien welke activiteiten de organisatie onderneemt en nodig hen daarvoor uit.



Yvonne de Jong

- *Participeren.* Het is mooi als familieleden zelf een actieve bijdrage leveren aan het welbevinden van hun naaste en zelfs aan het welbevinden van andere cliënten. Vraag wat ze zelf kunnen en willen doen en maak daar afspraken over.

Face-to-face

Aan de basis van een prettige samenwerking tussen verzorgenden en familie ligt goede onderlinge communicatie. Met elkaar praten gaat gemakkelijker als je elkaar kent. Weet je hoe iemand heet en wat zijn of haar achtergrond is, dan maakt dat de weg vrij om elkaar ergens op aan te spreken of een beroep op elkaar te doen. Familie stapt dan eerder op de verzorging af om te vragen hoe het gaat met de cliënt. En voor verzorgenden is de drempel minder hoog om de familie uit te nodigen om mee te helpen bij welzijnsactiviteiten voor de bewoners. Elkaar leren kennen lukt het beste met persoonlijke communicatie. Ook voor dringende vragen of belangrijke informatie is face-to-face communicatie of de telefoon de beste optie. Maar voor het onderhouden van contact en voor vragen die minder dringend zijn, biedt digitale communicatie veel voordelen.

Leuk

Digitale communicatie is een extra communicatiemiddel dat snel, handig en leuk is. Zeker als je ervan uitgaat dat 94% van de Nederlanders op internet actief is. Dit geldt niet alleen voor de jongeren. Ook ouderen zijn vertrouwd met online communicatie. Ze mailen en skypen bijvoorbeeld met kinderen en kleinkinderen. Familieleden persoonlijk zien en met hen een praatje maken blijft voorop staan, net als bellen om meteen een antwoord op een vraag te krijgen. En natuurlijk heeft nog niet iedereen toegang tot internet. Maar als extra hulpmiddel is digitale communicatie uitstekend geschikt om familieleden te bereiken en bij de zorg te betrekken. Praten we over digitale communicatie met de familie, dan noemen we dit Familieparticipatie 2.0. Deze manier van communiceren kent drie hoofdcomponenten:

- een online sociaal platform;
- de website van een zorginstelling en
- sociale media.

Flexibel

Dat digitale communicatie voordelen biedt, blijkt uit praktijkervaringen van zorginstellingen die een beveiligd online sociaal platform gebruiken. Digitale communicatie is flexibel; zorgverleners en familieleden kiezen zelf een geschikt tijdstip om berichten te lezen en te

schrijven. Het levert tijdwinst op vergeleken met bellen. Verder is digitale communicatie niet plaatsgebonden. Familie die in het buitenland woont of op vakantie is, kan toch gemakkelijk en snel op de hoogte blijven. Bovendien blijven berichten bewaard en gaat er dus geen informatie verloren. Dit verkleint de kans op misverstanden. Medewerkers kunnen leuke berichtjes delen waarvoor ze gewoonlijk de telefoon niet pakken. Dit draagt bij aan een betere relatie tussen zorgverleners en familie. De zorg communiceert niet alleen met de eerste contactpersoon, maar met meerdere familieleden. Het sociale netwerk van de cliënt wordt hierdoor groter, want de informatie bereikt meer familieleden en die raken zo betrokken bij de zorg.

Krachtig

Toch zijn nog lang niet alle zorginstellingen bezig met familie als potentiële groep om mee te communiceren. Studenten van de Radboud Universiteit hebben ruim 1800 websites in de ouderenzorg bekeken. Een website is een krachtig communicatiemiddel waarmee zorginstellingen zich profileren en in contact komen met familieleden van (toekomstige) bewoners. Bij niet meer dan één of twee procent staat de term 'familie' in de hoofdnavigatie. Bij een groot deel van de websites in de ouderenzorg is het hoofdmenu ingedeeld op de (online) doelgroepen: cliënten, vrijwilligers, beroepskrachten, stagiaires en verwijzers. De familie staat er niet bij, terwijl familieleden meestal als eersten een website van een zorgorganisatie bezoeken. Familieleden willen snel en eenvoudig hun weg vinden. Ze verwachten dat informatie voor de familie op een eenduidige plek staat. Wil je serieus met familieparticipatie aan de slag, benoem dan de familie als (online) doelgroep en zet de familie in het hoofdmenu.

Platforms

De afgelopen jaren kwamen diverse online platforms op de markt die met zorg te maken hebben. Ze leiden digitale communicatie in goede en veilige banen. Met een online agenda om de zorg in te plannen en het bezoek af te stemmen. De mogelijkheden van de systemen verschillen. Bij het ene systeem ligt de nadruk op mantelzorgers, andere systemen zijn voor beroepskrachten in de zorg. Sommige systemen zijn betaald, andere gratis. Een volledig overzicht staat op www.vilans.nl/familieparticipatie. Hieronder zijn vier voorbeelden beschreven: Caren bij Icare, Familienet bij Axion-Continu, Zorgsite bij Savant Zorg en het familiekanaal bij Beweging 3.0.



www.carenzorgt.nl

Vooral mantelzorgers en familie van ouderen vinden hun weg naar deze kosteloze site. De agenda staat centraal. Dit systeem maakt het plannen van een bezoek gemakkelijk omdat je ziet wie er wanneer is. Ook de bezoeken van de verpleegkundigen staan erin. Een koppeling met een cliëntdossier van een zorginstelling is in de maak, zodat patiënten, familie en mantelzorgers hier online inzicht in hebben.

Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers Caren waarderen om informatie te delen over de zorg. Ook is het handig dat gegevens op één plek staan en dat er een dagboek- en kalenderfunctie is. Via Caren communiceren ze met cliënten en hun mantelzorgers, beantwoorden vragen en plaatsen berichten.



www.betfamilienet.nl

Familienet richt zich op de langdurige zorg. Doel is een gemakkelijker en leuker contact tussen verzorgenden en familie en een betere onderlinge samenwerking. Verzorgenden en familie delen berichten, foto's en documenten met elkaar op de pagina van de cliënt. Omdat ze op één plek de berichten lezen, ontstaan minder misverstanden. Marjan Bel, afdelingsmanager bij de Uiterton en gebruiker van Familienet, is enthousiast over de mogelijkheden van de site. 'Nu we online communiceren met

de familie past contact met de familie beter bij ons werk', vertelt ze. 'We krijgen veel respons. Als we een oproepje plaatsen wie wil helpen bij de bingomiddag, bieden familieleden zich aan. Dat was vroeger moeilijker.'



Www.zorgsite.nl

De Zorgsite richt zich op thuiswonende zorgvragers. Ook mantelzorgers van intramurale bewoners gebruiken de site. Bij de Zorgsite staat het takenrooster centraal. In ontwikkeling is de Huiskamermodule voor kleinschalige woonvormen. Hier wisselen families onderling en met professionals informatie uit. Over verjaardagen bijvoorbeeld. Een aankondiging van activiteiten, het menu van de dag of een oproep voor vrijwilligers. Mantelzorgers gebruiken de site om de zorg af te stemmen met familieleden, vrienden en collega's. In de agenda staan alle taken. Groepsleden kunnen inloggen en zich voor een taak opgeven. Zo kan iedereen op zijn eigen manier een steentje bijdragen. De mantelzorger ervaart dat hij de verantwoordelijkheid voor de zorg met anderen kan delen.



www.familiekanaal.nl

Beweging 3.0, een zorgorganisatie in de regio Eemland, richt een aparte website in voor de familie. Zij gebruikt hiervoor de website www.familiekanaal.nl. Het familiekanaal wordt per locatie bijgehouden en staat los van de website van de zorgorganisatie. Het familiekanaal zorgt ervoor dat familie en vrienden de activiteiten van de zorgcentra direct zien. Deze vorm van communicatie nodigt naasten uit om aan activi-

teiten deel te nemen. Deze aanpak werkt! Het is voor de familie laagdrempeliger om aan te sluiten bij een bestaande activiteit dan om een uur 'ongemakkelijk bij oma op de bank te zitten'. Bovendien voelt familie dat ze ertoe doen als ze direct een rol krijgen in de activiteit. Rondbrengen van koffie, een rolstoel duwen en het begeleiden van een spel geeft voldoening.

Ook andere sectoren richten zich steeds meer online op de familie. Het webportaal voor familie van patiënten op de intensive care van het Hagaziekenhuis en Erasmus MC is een goed voorbeeld van hoe de cure zulke systemen gebruikt. Met dit portaal krijgen naast en familieleden informatie op maat. Ook kunnen zij een dagboek bijhouden, bezoeken plannen en familiegesprekken aanvragen. In de gehandicapten- en de ggz-sector zijn meerdere voorbeelden van websites waar naast een prominente plek krijgen. Zoals de website www.ggzcentraal.nl en www.talant.nl, met uitleg over de rol van naasten, een ondersteuningsaanbod, verwantenpanel en de uitnodiging om mee te praten.

Tweets

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit ons sociale en professionele leven. Twee derde van de Nederlanders die internet gebruikt, heeft een profiel op een sociale netwerksite of bezoekt deze regelmatig. Daaronder bevinden zich veel familieleden en mantelzorgers van cliënten van zorgorganisaties. Het gebruik van sociale media groeit, ook binnen de zorg. De uitdaging is om via sociale media waardevolle verbindingen te leggen met familieleden en vrienden van bewoners en om de waarde van de verschillende kanalen optimaal te benutten. Dit biedt zorgorganisaties kansen om familie en vrienden te informeren. Of om een gesprek aan te knopen met familieleden.

De zorgorganisatie kan een bedrijfspagina aanmaken op Facebook, waar familieleden filmpjes en foto's bekijken en nieuwsberichten lezen.



Laurens heeft bijvoorbeeld een bedrijfspagina op Facebook met nieuwsberichten, activiteiten en sfeerverslagen met foto's. Familieleden die de pagina 'liken', blijven op de hoogte van het nieuws. Ook andere media bieden zorgorganisaties de mogelijkheid te laten zien wat er te beleven is. Zorgorganisatie Omring heeft op YouTube een eigen filmkanaal met een familie-film over de rol van de familie bij kleinschalig wonen. Stichting Sint Jacob stuurt tweets met informatie en tips over dementie. Ze kondigt bijeenkomsten voor mantelzorgers aan en verbindt voor meer informatie met de eigen website en hun Facebook bedrijfspagina. Allemaal media om familie en vrienden te betrekken door COUP: Contact leggen, Ondersteunen, Uitnodigen en Participeren. Maken zorgorganisaties daarbij gebruik van de mogelijkheden van digitale communicatie, dan ondersteunt dat de welzijnsbevordering van hun cliënten. Want dan is het binnenkort de gewoonste zaak van de wereld dat oma via skype praat met haar kleindochter die op haar beurt meteen even een afspraak inplant in de online kalender.

Literatuur

- Expertisecentrum Mantelzorg, *Impulspakket Samenspel. Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers te bevorderen*, 2010.
- Royers, T., De familie is terug (van nooit helemaal weggevoest), *Geron*, 11e jrg., nr. 3, 2009.
- Royers, T. en K. Oerbekke, *Het Familieteam. Familieleden stemmen hun inbreng (meestal) onderling af*, Vilans, 2010.
- Scholten, C., *Toolkit Familieparticipatie*, Vilans en In voor Zorg (verwacht voorjaar 2013).

Auteursinformatie

Y. de Jong is expert Familieparticipatie 2.0 bij Vilans.