



Azora: Thuisgevoel door familieparticipatie



Familie en naasten zijn voor bewoners een grote steun. Zij spelen een steeds grotere rol in de zorg en ondersteuning. Goede communicatie tussen zorgprofessionals en familie is het sleutelwoord voor een goed samenspel en om de zorg zo goed mogelijk in te richten. De publicatie **Communiceren met familie** is een inspiratiedocument met voorbeelden en tools, die zorgprofessionals helpen beter te communiceren met familie in alle fasen van de verpleeghuiszorg waarin de bewoner zich begeeft. We onderscheiden in deze publicatie vier fasen: Fase 1 Thuis wonen, Fase 2 Verhuizen, Fase 3 Wonen in het verpleeghuis, Fase 4 Laatste levensfase. De goede voorbeelden uit de vier fasen verschijnen op de website van Waardigheid en trots.

Fase Wonen in het verpleeghuis (Fase 3) – Azora

Het voorbeeld van Azora laat zien dat het bieden van een thuisgevoel belangrijk is en dat familieparticipatie maatwerk is. Lees hieronder meer over het thuisgevoel bij Azora.

Aanleiding

Sinds 2010 krijgen álle medewerkers van Azora een opleiding in belevingsgerichte zorg. Bij Azora zien ze de

bewoner als individu die zelf iets kan en wil. Medewerkers krijgen daarom de tijd en vrijheid om op een persoonlijke manier met hem of haar in contact te komen. Bij de een gebeurt dat met een gebaar, bij de ander met woorden. Op de kleinschalige pg-afdelingen wordt de thuissituatie zoveel mogelijk nagebootst. Familieparticipatie speelt daarbij een belangrijke rol. Familie en mantelzorgers kennen de wensen en behoeften van de bewoners immers het beste. Door hen op een nadrukkelijke en actieve wijze te betrekken bij de dagelijkse zorg, kan daar beter op worden ingespeeld.

Doel

Het doel van belevingsgerichte zorg is om iedere medewerker, ongeacht de functie, in staat te stellen om in het contact met de bewoner te achterhalen wat zijn wensen en behoeften zijn en daarop in te spelen. Zodat hij of zij zich gehoord en begrepen voelt, veiligheid en geborgenheid ervaart en goede zorg ontvangt.

Aanpak

Bewoners betrekken bij het dagelijks leven kan vaak heel simpel. Denk bijvoorbeeld aan bloemen in een vaas zetten of het schillen van de aardappelen. Door deze dagelijkse handelingen te verrichten op een plek waar de bewoner het kan zien, voelt hij zich meer betrokken bij het dagelijks leven. Azora streeft ernaar om ook de familie een thuisgevoel te geven en een vanzelfsprekende rol bij de zorg voor hun naaste. Zij moeten zich vrij voelen om een kopje koffie te zetten, een wandelingetje te maken of een spelletje te spelen. Niet alleen met hun eigen familielid, maar ook met de andere bewoners. Vaste afspraken (bijvoorbeeld op een vaste dag in de week haren wassen) kunnen in het woonzorgcentrum gewoon worden voortgezet. De wensen, behoeften en diepere drijfveren van de bewoner staan voorop. Familie, mantelzorg en medewerker hebben daar vanuit hun eigen perspectief een zo goed mogelijk zicht op. Hun kennis en inzichten vullen elkaar aan. Een goede relatie tussen hen is dan ook cruciaal.

De medewerkers van Azora zijn geschoold in communicatievaardigheden. Ze hebben onder andere geleerd om beter door te vragen en afspraken te maken over de bijdrage die de familie kan leveren. Daardoor wordt die bijdrage minder vrijblijvend. Ook hebben ze geleerd om te reflecteren op hun eigen gedrag. De medewerkers krijgen zo veel mogelijk ruimte om de familieparticipatie te organiseren. De teammanagers ondersteunen hen daarbij. Committed is een noodzakelijke voorwaarde.

De familie van nieuwe bewoners wordt in groepjes uitgenodigd. De medewerkers bespreken hoe de dag van hun familielid eruitziet en hoe ze daarbij kunnen aansluiten. De familie krijgt praktische tips over hoe met hun vader of moeder om te gaan in het licht van diens beperkingen. Er worden afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over hoe en wanneer ze met vader of moeder gaan wandelen en over de omgang met andere bewoners. De familie hoeft in principe niets, maar medewerkers blijven de familie stimuleren en voelen zich daar ook verantwoordelijk voor. In het teamoverleg worden successen gedeeld en casussen besproken. Ook in de halfjaarlijkse zorgplanbespreking staat de rol van de familie op de agenda.

“Medewerkers zien het nut en belang van familieparticipatie in. Ze krijgen daar dan ook ruimte voor in de dagelijkse zorg. Zo kunnen ze op een creatieve en passende wijze invulling geven aan familieparticipatie.”

Effecten

De aanwezigheid van de familie in het woonzorgcentrum is vanzelfsprekender geworden. Medewerkers hebben geleerd hen rechtstreeks aan te spreken en afspraken met hen te maken die worden vastgelegd in het zorgleefplan. Een ander effect is dat de medewerkers de bewoner nog beter leren kennen dan voorheen, doordat ze mede via de familie meer te weten komen over diens manier van leven. De familie kent de bewoner immers het beste. Door de familie vanzelfsprekend bij de zorg betrekken, is zij ook steeds meer aanwezig. De familie ervaart op haar beurt een positieve samenwerking met de medewerkers en voelt zich meer gehoord dan voorheen. Er is sprake van een beter begrip tussen familie en medewerkers.

Voor de bewoners is het prettig om vertrouwde mensen om zich heen te hebben: het voorkomt dat ze het gevoel krijgen in de steek gelaten zijn. Ze voelen zich beter op hun gemak en kunnen hun leven zoveel mogelijk voortzetten zoals ze dat thuis gewend waren. Deze resultaten kunnen nog verder worden versterkt. Zo zijn er bijvoorbeeld verschillen tussen medewerkers onderling. Dat kan soms wat wringen, maar biedt ook de mogelijkheid om van elkaar te leren. In het teamoverleg is hier aandacht voor. Daarnaast is het ene team verder met het implementeren van familieparticipatie dan het andere team. Met een intern lerend netwerk, zorgt Azora ervoor dat de verschillende locaties nog meer van elkaar leren.

Succesfactoren

Oprechte aandacht en het inzetten van het sociale netwerk zijn verankerd in de visie van Azora. Hun medewerkers zien het nut en belang van familieparticipatie in. Medewerkers krijgen daar dan ook ruimte voor in de dagelijkse zorg. Zo kunnen ze op een creatieve en passende wijze invulling geven aan familieparticipatie. Door in overleggen voorbeelden uit de praktijk te bespreken, houden ze het onderwerp op het netvlies en brengen ze verbeterpunten in kaart.

Een andere succesfactor is om al in een vroeg stadium aan de familie te vragen om te participeren in de zorg. Daarbij moet niet alleen de bewoner maar ook de familie zich thuis voelen, ook al is dat soms lastig. Het woonzorgcentrum is nadrukkelijk het huis van de bewoners én hun familie. Duidelijk moet zijn, dat alle activiteiten er uiteindelijk op zijn gericht om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners. Hoe eerder de familie betrokken wordt, hoe eerder zij zich vertrouwd voelen in de nieuwe omgeving.

De medewerkers van Azora zijn geschoold in communicatieve vaardigheden. Dat een voortgaand proces en wordt herhaald en verdiept. In de teamoverleggen wordt gereflecteerd op het maken van contact de bewoners en familie. Met videoanalyses worden medewerkers zich bewust van houding en gedrag in dat contact.

Daarnaast hebben de medewerkers familieavonden georganiseerd en heeft de thema-coördinator een filmpje gemaakt waarin familieparticipatie centraal staat.

Risicofactoren en belemmeringen

Belangrijk is dat zorgmedewerkers en familieleden hun eigen positie kennen. Het kan voorkomen dat familieleden hun rol te ver doorvoeren en te veel plek innemen of dat zij buitengewoon mondig zijn en de huiskamer als hun terrein gaan beschouwen. Het vraagt de juiste vaardigheden en moed van zorgmedewerkers om de grenzen duidelijk aan te geven en goed in hun eigen positie te blijven. Niet alle bewoners hebben familie of een goede band met de familie. In dat geval zoekt Azora naar andere oplossingen zodat aan de welzijnskant toch voldoende aandacht is voor de bewoner. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van vrijwilligers of familieleden van andere bewoners.

Ouderen wonen steeds langer thuis en dus steeds korter in een woonzorgcomplex. Dit betekent dat de organisatie minder lang de tijd heeft om een band op te bouwen met de familie. Het betekent ook dat de familie soms al zwaar belast is en blij om even niet meer te hoeven zorgen. De uitdaging is dan om met respect voor die belasting familieparticipatie toch bespreekbaar te maken. Azora heeft ervoor gekozen om steeds weer het gesprek aan te gaan met de familie, hoe lastig dat soms ook is. Iedere kleine activiteit die de familie kan ondernemen is meegenomen. Ook de samenwerking met vrijwilligers is een aandachtspunt. De vrijwilliger voelt zich soms overbodig als er familieleden zijn. De verwachtingen (wie doet wat) moeten duidelijk gecommuniceerd worden.

Meer weten

- Lees de publicatie [Communiceren met familie](#)
- Bekijk de [andere goede voorbeelden](#) uit de publicatie [Communiceren met familie](#)
- Lees ook [Helma Koenders \(Azora\): 'Belevingsgerichte zorg moet in je hoofd, hart en handen zitten'](#)
- Lees ook [Jacomine de Lange: 'Belevingsgerichte zorg sluit aan bij behoeften en mogelijkheden'](#)

tags:

[Azora](#) (15), [Communiceren met familie](#) (13), [Familieparticipatie](#) (91), [Welzijn](#) (147)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (292)