



Goede zorg vraagt in alle fases om een goede communicatie met familie



Een goede communicatie met familie is essentieel voor het kunnen verlenen van goede zorg. Die communicatie begint al vóór de verhuizing naar een verpleeghuis en blijft belangrijk tot in de laatste levensfase, zo blijkt uit de actuele [publicatie Communiceren met familie](#) van Waardigheid en trots. Kennismanager Kelsey Benning van het programma Waardigheid en trots lichtte de publicatie toe in drie mini-workshops tijdens het symposium van het UKON-netwerk. Zij deed dit samen met Hanneke Heim, senior beleidsadviseur bij zorgorganisatie Cordaan. Zij vertelde hoe waardevol de inzet van vrijwilligers in de laatste levensfase is.

Het programma Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen, ging ruim twee jaar geleden van start en sinds die tijd is al heel veel bereikt, bleek uit het verhaal van Kelsey Benning. 168 zorgorganisaties namen deel aan het programma en schreven allemaal een verbeterplan. Twee jaar lang werkten ze samen in themagroepen om die plannen te realiseren en gedeelde lessen te delen. Dat leverde al 188 factsheets op en 15 publicaties met ervaringen van de deelnemers. Eén van deze publicaties is [Communiceren met familie](#). Deze publicatie is ontstaan vanuit de ervaringen van tien deelnemende organisaties rondom de verschillende

fases waar cliënten en familieleden samen doorheen gaan.

- [Bekijk de presentatie van Kelsey Benning en Hanneke Heim](#)

Vier fases in communicatie met familie

In de communicatie met familie is sprake van vier fases:

1. de cliënt woont nog thuis
2. de cliënt verhuist
3. de cliënt woont in een zorginstelling
4. de cliënt gaat zijn laatste levensfase in.

Kelsey Benning deelde per fase de ervaringen en geleerde lessen van verschillende zorgorganisaties.

Die eerste fase is een tijd waarin veel onrust heerst en mantelzorgers vaak overbelast (dreigen te) raken. Het is goed om de cliënt en diens naasten al in deze fase te leren kennen en diens netwerk in kaart te brengen. Dat is ook wat zorgorganisatie Opella deed om de zorg te verbeteren. Zij maken gebruik van verschillende methodieken om de cliënt goed te leren kennen. Zij gaan onder andere op thuisbezoek vóór de verhuizing, brengen het netwerk in kaart en zetten de GWI in. Door al in deze fase contact te leggen wordt de relatie tussen familie en zorgmedewerkers gelijkwaardiger en de betrokkenheid van de familie bij de zorg groter, is de ervaring.

Zorgorganisatie Florence legde een zorgpad vast voor een waardige en efficiënte verhuizing; de tweede fase. Ook hierin is vaak sprake van onduidelijkheid en onrust bij cliënt en familie. Een helder zorgpad dat familie houvast geeft is dan belangrijk, evenals het bieden van een warm welkom en thuisgevoel aan familie en cliënt. Door de stappen in een verhuizing goed vast te leggen, blijft er meer tijd over voor de cliënt, leert de ervaring.

Het creëren van een thuisgevoel is zeker ook belangrijk in de derde fase, als de cliënt verhuisd is. Regelmatig komt het voor dat het netwerk zich in deze fase deels terugtrekt. Dat kan voorkomen worden als naasten snel vertrouwd raken met de nieuwe omgeving en een thuisgevoel ervaren. Om dat te bevorderen, koos Brabantzorg voor familiecoaches die familie wegwijs maken en ondersteunen nadat een cliënt is verhuisd. Doordat de familiecoaches onafhankelijke vrijwilligers zijn, voelt de familie zich beter gehoord. Het gaat om vrijwilligers en die worden door familieleden gezien als onafhankelijke buitenstaanders, waardoor ze zich sneller gehoord voelen. Zij voelen zich hierdoor meer betrokken en medeverantwoordelijk voor de zorg.

-

[Download de publicatie: Communiceren met familie](#)

De laatste levensfase: vrijwilligers inzetten

Over de laatste levensfase zei Kelsey Benning: “Daarin is het heel belangrijk om familie ruimte te bieden en maatwerk te leveren.” Cordaan doet dat door vrijwilligers in te zetten. Zij vervullen een belangrijke rol door er voor mensen in deze fase te zijn, weet senior beleidsadviseur Hanneke Heim. De organisatie startte in 2013 een pilot met de inzet van vrijwilligers in de laatste levensfase en werkte daarin samen met de [landelijke koepelorganisatie VPTZ Nederland](#) (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). VPTZ-vrijwilligers ondersteunen mensen thuis en in hospices in de laatste drie maanden van hun leven. Zij brengen rust in de situatie en bieden concrete hulp en ondersteuning aan mantelzorgers. In de pilot in Cordaan werden deze vrijwilligers ingezet bij mensen met dementie in de laatste levensfase. “We hebben de afgelopen jaren veel gedaan aan privacy voor de bewoners, maar daardoor zie je mensen veel alleen op hun kamer liggen. Niemand wil in eenzaamheid sterven, is de gedachte achter de inzet van vrijwilligers.” Want het lukt familie en mantelzorgers niet om continu bij iemand te zijn. Soms is die mantelzorger zelf al ouder, of woont die verder weg. Als een vrijwilliger het dan regelmatig overneemt, is dat van grote waarde, bleek in de pilot. “Je zag mensen rustiger worden, alsof zij het leven makkelijker los konden laten. En familie gaf aan deze steun heel fijn te vinden, evenals onze medewerkers”, zei Hanneke Heim.

Meer stervensbegeleiding

Na afloop van de pilot besloot Cordaan de inzet van vrijwilligers voort te zetten in alle verpleeghuizen van de organisatie. Ook omdat ouderen tegenwoordig steeds langer thuis blijven wonen en stervensbegeleiding zodoende een steeds groter onderdeel van het werk vormt. “We moeten er allemaal goed in worden”, concludeerde Hanneke Heim, wat de aanwezigen in alle drie de workshops beaamden.

Dankzij de Waardigheid en trots-gelden kon Cordaan het plan uitvoeren. Zo wilde de organisatie vrijwilligers eerder in kunnen zetten, en niet alleen in de laatste dagen. Dat vergt van medewerkers dat zij zien wanneer de laatste fase in beeld komt en zij met familie de inzet van een vrijwilliger kunnen bespreken. Zodoende werden duizend medewerkers hierin geschoold en werd daarbij aandacht geschonken aan goede palliatieve zorg. Daarnaast werden extra vrijwilligers aangetrokken en werden alle vrijwilligers getraind. “Voor zowel medewerkers als vrijwilligers is het belangrijk om aandacht te hebben voor de wensen en vragen van bewoners en de familie. Ik merk dat we daar steeds beter in worden.”

In de workshops werd opgemerkt dat de vrijwilliger een vreemde is die de cliënt niet goed kent. Dat kan zo zijn, maar de vrijwilligers hebben gouden antennes en weten precies wat ze wel en niet moeten doen, vertelde Hanneke Heim. Zonder overleg met de familie worden bovendien geen vrijwilligers ingezet. Maar, herhaalde zij, tot nu toe zijn alle betrokkenen er blij mee. “Zoals die dochter die ’s avonds laat door een vrijwilliger gebeld werd. ‘Uw moeder is heel rustig nu, hoor maar’, zei hij. Waardoor die dochter zelf rustig kon gaan slapen.” Ook zorgmedewerkers zijn er heel blij mee. Ze hebben meer rust nu er iemand bij de ernstig zieke is en het vertrouwen dat ze erbij gehaald worden als dit er toe doet.

Voor zorginstellingen die het voorbeeld van Cordaan willen volgen, is het goed om te weten dat de coördinatie sinds 2017 wordt vergoed. Hanneke Heim adviseerde de aanwezigen tot slot om samen te werken met

plaatselijke afdelingen van VPTZ.

Verslag door Karin Burhenne

Meer weten

- [Download de publicatie Communiceren met familie](#)
 - Bekijk ook [de digitale toolbox Palliatieve Terminale Zorg van VPTZ](#)
 - Lees ook de andere artikelen over het UKON-symposium:
 - [Verslagen: Symposium UKON: Iedereen doet mee!](#)
 - [Workshop Evidence Based Nursing in de praktijk](#)
-

tags:

[Communiceren met familie](#) (13), [Cordaan](#) (15), [Mantelzorg](#) (59), [Palliatieve zorg](#) (27)

thema's:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (292), [Wonen en welzijn](#) (250)