



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

## 3 stappen naar een waardevol familiebezoek



**Mensen met dementie kunnen zich eenzaam en onbegrepen voelen. Ook voor de familie die op bezoek komt is het soms lastig om contact te maken. Hoe kun je zorgen dat bewoner en bezoeker meer uit het bezoek halen? Teamcoach Bernadette Bekkers geeft een stappenplan voor medewerkers van verpleeghuizen.**

Bernadette Bekkers werkt als zelfstandig teamcoach en specialist in de Brabantse ouderenzorg. Een van haar opdrachtgevers is Archipel Zorggroep in Eindhoven. Daar begeleidt ze een team bij het beter benutten en versterken van ieders talenten. Het zoeken naar manieren om het bezoek van familieleden waardevoller te maken is onderdeel van dit coachingstraject. Het bureau van Bekkers heet [Puur Verbinding](#).

Op afdeling Rozemarijnhof in het Hof van Strijp in Eindhoven wonen twintig mensen met dementie. De meeste bewoners krijgen regelmatig familie op bezoek. Maar dat gaat niet altijd vanzelf goed. 'Mensen met dementie ervaren de wereld compleet anders', vertelt teamcoach Bernadette Bekkers. 'Ze kunnen achterdochtig zijn, of hun familielid niet meer herkennen. Hun taalvermogen gaat steeds verder achteruit, waardoor het moeilijk is om een gesprek te voeren.' Dat kan voor gevoelens van eenzaamheid zorgen, zowel bij de bewoner als bij het bezoekende familielid. Bekkers vertelt over de zus van een bewoner, die klaagde dat

hij altijd in slaap viel als zij op bezoek was. ‘Waarom zou ze dan nog op bezoek komen, vroeg deze mevrouw zich af.’

## Meer rust en ontspanning

Als medewerker kun je veel doen om het bezoek van familieleden waardevoller te maken voor zowel de bewoners als de familieleden. Maar medewerkers van een verpleeghuis zitten vaak niet te wachten op een extra taak. ‘Dan zeggen ze: “We hebben het al druk genoeg met de bewoners, moeten we ons nu ook nog met het bezoek bezighouden?”’, vertelt Bekkers. Toch kan een goed verlopend familiebezoek ook voor medewerkers zelf van grote waarde zijn. ‘Als bewoners zich prettig voelen zorgt dat voor rust op de hele afdeling. Dan kunnen zij ook meer ontspannen hun werk doen.’

Bovendien kunnen familieleden de medewerkers ook helpen met hun taken. ‘Medewerkers verwachten dit al van bezoekers. Maar die zijn zich daar vaak niet van bewust, zij willen vooral een leuke dag hebben met hun familielid. Het is voor hen niet altijd duidelijk hoe ze zouden kunnen bijdragen.’ Aan het eind van de rit levert meer aandacht voor het bezoek daarom juist tijd op, weet Bekkers.



# Stappenplan

Hoe pak je dit aan? Voor Archipel ontwikkelde Bekkers een eenvoudig stappenplan:

## Stap 1: Observeer

Wat gebeurt er met een bewoner als het familielid op bezoek komt? Kijkt hij ontspannen, of wordt hij juist onrustig? Kijk ook wat het familielid uitstraalt. Voelt hij het bezoek als een verplichting of geniet hij van het samenzijn? Neem de tijd om te observeren hoe beiden het bezoek ervaren. Natuurlijk is er ondertussen van alles te doen, maar kijk of je dit kan combineren. Door bijvoorbeeld de vaatwasser uit te ruimen kan je ongemerkt even in de buurt blijven. Deel je observaties met je collega's, zodat je samen een steeds beter beeld krijgt.

## Stap 2: Herken

Ga samen met de bewoner, de familie en je collega's op onderzoek uit. Wat vindt iemand leuk om te doen, waar wordt hij ontspannen van? Welke activiteiten geven voor de bewoner de meeste meerwaarde? En welke meerwaarde wil het familielid zelf ervaren tijdens het bezoek? Ook dat is belangrijk: als het bezoek voor het familielid een positieve ervaring is, zal de bewoner dit ook merken aan de sfeer tijdens het bezoek en de frequentie waarmee iemand langskomt.

## Stap 3: Deel

Ga in gesprek met de familie en deel je kennis. Over de bewoner zelf, maar ook over dementie in het algemeen, of over materialen en activiteiten die tijdens het bezoek ingezet kunnen worden. En vraag hun wat zij jou over de bewoner kunnen vertellen. Wat iemand vroeger graag deed bijvoorbeeld, welke interesses iemand had, of hoe het dagelijkse ritme eruit zag. Op deze manier zet je de eigen regie van zowel bewoners, familieleden als medewerkers centraal.

'Als je deze drie stappen op een rij ziet, denk je misschien: dat weet ik toch wel, is dit nou zo moeilijk?', zegt Bekkers. 'Maar neem nou die eerste stap, het observeren. Die sla je in de praktijk al snel over, omdat het concreet weinig op lijkt te leveren. Of je observeert wel, maar ziet niet de noodzaak om je bevindingen te delen met je collega's.' Ook het uitwisselen van kennis met de familieleden schiet er vaak bij in, ziet Bekkers. 'Familieleden zijn soms geneigd om te denken dat de medewerkers wel weten wat het beste voor de bewoner is. Zij hebben er voor geleerd en zien ze toch de hele dag. Maar familieleden vergeten soms dat zij informatie hebben die de medewerkers niet hebben. Andersom vergeten professionals wel eens hun kennis met de familie te delen.' Neem het voorbeeld van de slapende man: die bleek de rest van de dag altijd onrustig heen en weer te lopen. Pas in aanwezigheid van zijn zus vond hij rust. Dat wist zij niet, omdat de medewerkers haar dat nooit hadden verteld. Terwijl die wetenschap

het bezoek voor haar een stuk waardevoller maakt.

## Duidelijke rol voor familie

Linda van Bragt werkt sinds eind 2018 als helpende bij Archipel en brengt daar de tips van Bekkers in de praktijk. 'De communicatie met de familieleden is hier heel open. We maken regelmatig een praatje met ze, en als er iets speelt bespreken we dat meteen.' De familie is heel belangrijk voor de afdeling, vindt zij. Ze hebben daarom op verschillende manieren geprobeerd ze erbij te betrekken. 'Eerst hadden we een lijstje bij de deur gehangen, met activiteiten waar mensen op in konden tekenen om mee te helpen. Maar dat werkte niet. Dat voelde teveel als moeten. Nu vragen we gewoon ter plekke bij een activiteit wie er even mee wil helpen. Dat werkt veel beter.' Het valt haar op dat familieleden het fijn vinden om iets gevraagd te worden. 'Je ziet ze opleven als ze een rol krijgen. Het is voor hen ook lastig, ze zijn hier op bezoek terwijl ze voorheen misschien wel met iemand samenleefden.'

Volgens Van Bragt verdient de tijdsinvestering in de familieleden zich dubbel en dwars terug. 'Ze nemen ons heel wat uit handen. Het scheelt enorm als ze even helpen met de koffie inschenken bij het koffierondje. Of helpen met eten geven aan iemand die dat niet zelfstandig meer kan. Voor ons team levert dat veel rust op.'

## Meer weten

- Lees ook: ['Eenzaamheid: 10 tips'](#)
- Bekijk dit [kennisdocument over familieparticipatie](#)
- Ga naar de [toolkit familieparticipatie](#)
- Bekijk ook de website van [Een tegen Eenzaamheid](#)

---

### tags:

[Dementie](#) (262), [Eenzaamheid](#) (35), [Familieparticipatie](#) (115)

### thema's:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (336), [Wonen en welzijn](#) (243)