



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Land van Horne en VIVA! Zorggroep: méér informele zorg vraagt om méér samenwerken



Meer verantwoordelijkheid van de burger, personeelstekorten, de wens om kosten beheersbaar te houden, maar ook om persoonlijke zorg te bieden: informele zorg krijgt een steeds grotere rol. Maar dat niet alleen: samenwerking met informele zorgverleners levert áltijd betere zorg op. Hoe ziet die samenwerking eruit in een verpleeghuis? Land van Horne en ViVa! Zorggroep delen hun ervaring. ‘Een open gesprek is de beste manier om een relatie op te bouwen.’

SPOT ON-week Informele zorg

In de SPOT ON-week Informele zorg van 21 t/m 25 november bieden we webinars, tools en praktijkvoorbeelden rondom het thema ‘van zorgen voor naar samen met het netwerk zorgen dat’.

[Bekijk het programma!](#)

‘De traditionele verhouding tussen zelfzorg, informele zorg en professionele zorg verandert’, zegt Sanne

Schweers. Ze is projectleider informele zorg bij ViVa! Zorggroep. ‘En dat is ingewikkeld. Want méér informele zorg vraagt om méér samenwerken. Zonder hiërarchie, vanuit de overtuiging dat iedereen gelijk is aan elkaar. Luisteren, vragen en heldere afspraken maken zijn belangrijk.’ ‘En dat gaat makkelijker als we beseffen dat informele zorgverleners net zo belangrijk zijn als professionele zorgverleners’, vult Yvonne Smolenaers, teamleider en projectleider welzijn bij Land van Horne, aan.

‘Informele zorgverleners zijn net zo belangrijk als professionele zorgverleners’

Team van de toekomst

Er zijn verschillende scenario’s denkbaar in het verpleeghuis. Sanne verwijst naar Zorggroep Elde Maasduinen (ZGEM), die de scenario’s helder in kaart bracht. Scenario 1 is de huidige situatie in de meeste verpleeghuizen: het sociale netwerk voelt zich welkom en kan verbinding met de naaste maken. De volgende scenario’s gaan van ‘het sociale netwerk ondersteunt het team incidenteel’ via ‘het sociale netwerk ondersteunt het team structureel’ tot ‘het sociale netwerk vult het tekort aan fte’s in’. Dat komt dicht in de buurt van het ‘team van de toekomst’ waar sommige zorgorganisaties van dromen:

Team van de toekomst

Het team van de toekomst is een team van zorgmedewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers, die vanuit een gelijkwaardige positie samenwerken rond de bewoners.

Of de ‘draaideurcliënt’ van andere organisaties: cliënten komen in een verpleeghuis wonen omdat hun behoefte aan zorg toeneemt, maar blijven verder alle sociale activiteiten doen die ze gewend waren.

Mantelzorgers leren kennen

ViVa! Zorggroep heeft ongeveer 1400 actieve vrijwilligers, verdeeld over 17 locaties. Een betrokken team vrijwilligerscoördinatoren zorgt voor een warm welkom, begeleiding en waardering. Maar ook in de relatie met mantelzorgers wordt geïnvesteerd. Sanne: ‘Als je wilt dat mantelzorgers zich welkom voelen en dingen met hun eigen naaste doen, moet je ze leren kennen. Dat begint met een open gesprek. Praten is de beste manier om een relatie op te bouwen.’

Netwerkcirkel of ecogram

Bij Viva! Zorggroep bestaat die kennismaking uit een welkomstgesprek, een profielgesprek en een evaluatiegesprek. ‘Dan maken we ook concrete afspraken’, vertelt Sanne. ‘En die schrijven we op. Zoals hoe je elkaar benadert en wat de mantelzorger doet.’ De [netwerkcirkel](#) of het [ecogram](#) zijn bijvoorbeeld mooie

manieren om inzichtelijk te krijgen wie belangrijk is voor een bewoner. ‘Dat kan een naaste zijn, maar ook de buurman met wie de bewoner altijd een krantje deelde.’ Op locatie Heemswijk is onlangs de Suite ingericht, een romantische kamer voor intimiteit en seksualiteit. ‘Ook daarover moet je direct in het begin praten.’

Oefen met de vraag stellen

ViVa! Zorggroep oefent ook met ‘de vraag stellen’. ‘We zijn aan het bedenken hoe we een concrete vraag kunnen formuleren richting de naasten van bewoners, zegt Sanne. ‘Bijvoorbeeld WhatsAppgroepjes waarin medewerkers oproepjes doen. Zoals “morgen hebben we een drukke dag, kan iemand ’s middags een spelletje komen doen?”. Mensen zijn echt bereid om te helpen. Maar de vraag moet wel gesteld worden. Zodat ze weten wat ze concreet kunnen doen.’ Zo’n WhatsAppgroep werkt niet alleen goed voor naasten, maar ook voor jongere vrijwilligers. Die willen meestal niet ergens aan vast zitten, maar wel af en toe inspringen.

Koffie-uurtjes met mantelzorgers

Ook Yvonne benadrukt het belang van in gesprek zijn met elkaar om de betrokkenheid van informele zorgverleners te vergroten. ‘Wij organiseren koffie-uurtjes met mantelzorgers, om de relatie te versterken.’ Land van Horne zet ook in op betere gespreksvaardigheden van medewerkers. ‘Daarvoor gebruiken we de [methode het Goede Gesprek](#). Een aantal medewerkers zijn hierin getraind en zij vertalen het nu door naar hun collega’s. We pakken regelmatig even het boek met voorbeelden erbij. Dan doen we een kleine oefening, gewoon tijdens de ochtendpauze. Je ziet dat medewerkers daardoor bewuster het gesprek aangaan.’

Naast in gesprek zijn is ‘durven loslaten’ belangrijk, aldus Yvonne. ‘Dat is echt een voorwaarde. Als je wilt dat het sociale netwerk van thuis meeverhuist naar het verpleeghuis, moet je ook ruimte daarvoor geven.’

Mantelzorg- en vrijwilligersbeleid herzien

Maar ook de visie speelt een rol. ‘Land van Horne heeft net een nieuw directieteam en een nieuwe visie en missie’, vervolgt Yvonne. ‘Ons motto is “jezelf zijn en jezelf blijven”. Verder staan drie waarden centraal: gezien, begrepen en gesteund. Dat geldt natuurlijk voor de cliënten, maar ook voor de medewerkers en de mantelzorgers en vrijwilligers.’ Samen met een aantal collega’s werkt Yvonne de visie nu verder uit. ‘We hebben op één A4’tje beschreven wat wij kunnen doen om te zorgen dat een cliënt zich gezien, begrepen en gesteund voelt. Vanuit verschillende rollen. Zo’n zelfde A4’tje maken we ook voor de medewerker. En we gaan het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid herzien.’ Daar komt nog een visie op leiderschap bij. Want leiderschap is cruciaal als je dingen wilt veranderen in je organisatie. ‘En verder moeten we het gewoon gaan doen. Durven dus. Als ze vroeger kathedralen konden bouwen zonder tekening, waarom hebben wij dan altijd eerst een plan nodig?’

Netwerken Welzijn Voorop!

‘De toekomst van informele zorg in het verpleeghuis’ was het onderwerp van de workshop die Sanne Schweers en Yvonne Smolenaers gaven tijdens de netwerkmiddag Welzijn Voorop!. Waardigheid en trots organiseerde deze middag speciaal voor de deelnemers van de [drie netwerken Welzijn Voorop!](#). Maar ook voor hun collega’s, zodat zij zelf konden ervaren hoe fijn het is om van elkaar te leren in een netwerk. Wil jij ook aansluiten bij een netwerk of zelf een netwerk oprichten? Lees meer over [Ondersteuning bij netwerken van Waardigheid en trots](#) of neem contact op met netwerkmanager Marieke Stork via m.stork@vilans.nl

Tekst: Ingrid Brons

Meer weten

- Bekijk de tool [‘Samenwerken met informele zorg: verwanten en vrijwilligers’](#)
- Bekijk de tool [‘Het sociale netwerk in kaart met een ecogram’](#)

tags:

[Familieparticipatie](#) (70), [Mantelzorg](#) (39), [Vrijwilligers](#) (42)

thema's:

[Arbeidsmarkt](#) (129), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (237), [Toekomst verpleeghuiszorg](#) (81), [Wonen en welzijn](#) (227)