



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

7 tips voor betere samenwerking met informele zorg



Steeds meer zorgorganisaties gaan intensiever samenwerken met naasten en vrijwilligers voor het behoud van duurzame en mensgerichte zorg aan kwetsbare ouderen. Tijdens de sessie 'Informele zorg: samen zorgen heeft de toekomst' deelde zorgorganisatie De Waalboog hun vernieuwende aanpak en tips.



De sessie vond plaats op het Waardigheid en trots-congres op 4 juli 2022. Vilans-adviseur Annemarie Koopman leidde de sessie in. 'Hoe zorgen we ervoor dat ouderen een zo goed mogelijk en betekenisvol leven

kunnen blijven leiden? Dit staat onder druk door een toename van het tekort aan medewerkers en de zorgvraag die steeds groter wordt. Informele zorg kan hierin een belangrijke rol spelen. Maar dit vraagt wel om een duurzame veranderaanpak in structuur en cultuur van organisaties.'

Vier mogelijke scenario's

Veel organisaties zien dit en zijn hier dan ook al mee bezig, waarbij de één verder is in het proces dan de andere. Tijdens de sessie zijn vier scenario's besproken. Het sociale netwerk:

1. Voelt zich welkom en kan verbinding met de naaste maken.
2. Ondersteunt het team incidenteel.
3. Ondersteunt het team structureel.
4. Vult het tekort aan fte's in.

De meeste deelnemers aan de sessie gaven aan dat scenario 2 momenteel bij hun zorgorganisatie van toepassing is en dat ze naar scenario 3 willen doorontwikkelen. Koopman: 'Deze gewenste ontwikkelbeweging zien we landelijk en er is zelfs al een zorgorganisatie die mantelzorgers in dienst neemt.'

Aanpak van De Waalboog

Uitgaan van de bewoner en de beleving

Bij [De Waalboog](#) hebben ze nieuw beleid ontwikkeld voor de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. Coördinator Marian Zweers werd daarbij begeleid door een coach vanuit Waardigheid en trots op locatie. 'Ik heb het beleid geschreven vanuit de beleving van de bewoner, mantelzorger, het netwerk, vrijwilliger, medewerker en de organisatie.' Zweers wilde zorgdragen voor een toegankelijk beleid dat ook als werkdocument gebruikt kan worden. En ze koos bewust voor een betekenisvol leven van de bewoner als insteek in plaats van het personeelstekort.

- Lees ook: [De Waalboog zet in op gelijkwaardige samenwerking tussen medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers](#)
- Download de beleidsnotitie [Informele zorg anno 2021 \(pdf\)](#) van De Waalboog.

Cultuuromslag

Ook bij De Waalboog leeft het besef dat voor het samenwerken met informele zorgverleners echt een cultuuromslag nodig is. Zweers: 'We komen heel erg vanuit: "Komt u maar, wij nemen de zorg van u over en u kunt dan op bezoek komen." Dit uit zich bijvoorbeeld in een beslissing die in een team genomen wordt, waarna het als mededeling naar familieleden en vrijwilligers wordt gecommuniceerd.'

Denken vanuit gelijkwaardigheid

Zweers: 'Om samen te werken met naasten en vrijwilligers, is het belangrijk om te gaan denken vanuit gelijkwaardigheid. Dat betekent nog niet dat je gelijk bent. Maar het is essentieel dat een professional bijvoorbeeld de waarde weet in te schatten van de kennis van een mantelzorgster die 24/7 uur voor diens naaste zorgt.'

Vragenlijsten

Voor de benodigde cultuurverandering, startte De Waalboog met een kick-offbijeenkomst. Ook organiseerden zij inspiratiebijeenkomsten met betrokkenheid van maatschappelijk werk, eerst-verantwoordelijk verzorgenden en de medewerkers dagbesteding. Door de verschillende teams en de mantelzorgers zelf zijn vragenlijsten ingevuld over hoe te zorgen voor meer verbinding. In het najaar krijgen ook de vrijwilligers zo'n vragenlijst voorgelegd.

Tips voor betere samenwerking met informele zorg

1. **Ga op huisbezoek om kennis te maken met de toekomstige bewoner.** Daarmee krijg je gelijk al zicht op wie de naasten zijn en hoe iemands leven eruitziet. Zorg voor een onbevangen houding. Voel, proef, ruik, kijk en luister.
2. **Heb oog voor de dynamiek in het eigen team.** Zweers: 'In teams waar de professionals open en betrokken zijn naar elkaar, wordt diezelfde houding ook makkelijker uitgedragen aan informele zorgverleners. De basishouding is daar: "Wij zorgen echt voor elkaar en iedereen is even belangrijk, ongeacht de functie."'
3. **Stuur een kaartje naar de naasten van een nieuwe bewoner in het verpleeghuis.** Daarmee licht je iedereen in en kun je gelijk ook uitnodigen om op bezoek te komen. Zweers: 'Zo betrek je de naasten en leg je al contact. Wij zijn er mee bezig om te kijken of we daarnaast een bon voor koffie, iets lekkers of een etentje aan kunnen bieden'
4. **Faciliteer collega's wanneer er sprake is van een complexe familiesituatie.** Zweers: 'In zulke gevallen vragen wij begeleiding van een maatschappelijk werker. Die ondersteunt de verzorgende of de eerst verantwoordelijk verzorgende dan in het gesprek met de familie. Ze leren daarmee gelijk hoe je een gesprek aangaat waarin zich heftige emoties kunnen voordoen.'
5. **Bespreek in een gesprek met naasten en vrijwilligers goed de verwachtingen met elkaar.** Benoem ook vooral wat er allemaal mogelijk is. Veel mensen kennen de mogelijkheden namelijk niet en dat is een gemiste kans.
6. **Kijk vooral wat je kunt leren als organisatie van de palliatieve zorg.** In die fase is het betrekken van naasten en vrijwilligers veel vanzelfsprekender. Denk hierbij aan mee-eten of blijven slapen. Neem dit vanaf dag één mee dat iemand in het verpleeghuis gaat wonen.
7. **Ga het proces aan, stap voor stap.** Je kunt in het samenwerken met naasten en vrijwilligers geen fasen overslaan. Zo is de eerste stap bijvoorbeeld dat zij zich welkom voelen. Pas dan kun je over naar een

volgende fase: naasten en vrijwilligers die jullie team incidenteel ondersteunen.

Reacties deelnemers

- ‘Sinds corona is het bij ons vanzelfsprekender geworden om hulp en ondersteuning te vragen aan familieleden. Nu de zomerperiode eraan komt, vragen we makkelijker of familieleden nog iets willen doen.’
- ‘Bij ons ging een collega op huisbezoek. Die hoorde dat de toekomstige bewoner regelmatig ging biljarten met een vriend in het café op de hoek. Dat leven wilden we voor deze bewoner voortzetten. Zo hebben we die vriend uitgenodigd om in het verpleeghuis te komen biljarten. Zo haal je gelijk ook mensen binnen die mogelijk willen bijdragen in zorg en ondersteuning.’
- ‘Sommige familieleden komen zo vaak bij ons op bezoek dat ze de bewoners heel goed kennen. Die helpen regelmatig met de was en het eten. Toch kan dit weerstand geven bij andere familieleden. Zij maken zich bijvoorbeeld zorgen of het wel goed gaat met slikken en zo.’
- ‘Ik werk op een kleinschalige locatie en wij betrekken vrijwilligers en mensen uit de buurt. Zo hebben we onze vrijwilligers in het zonnetje gezet door een feestelijke activiteit in het voetbalstadion. Ook willen we ze een vergoeding gaan betalen.’

Kijk het Waardigheid en trots-congres terug

Deze sessie was onderdeel van het Waardigheid en trots-congres van 4 juli 2022.

- Download de presentatie [Informeel zorg: ‘samen zorgen dat’ heeft de toekomst \(pdf\)](#).

Lees de verslagen en bekijk de opnames van andere sessies, de talkshow en de plannen van minister Conny Helder terug.

- [Naar de terugblik van het congres](#)

Meer weten

- Bekijk de toolbox [Samenwerken met informele zorg: verwanten en vrijwilligers](#).
- En lees de handreiking [Formele en informele zorg: gelijkwaardig samenwerken](#).

tags:

[De Waalboog](#) (11), [Familieparticipatie](#) (78), [Mantelzorg](#) (42), [Vrijwilligers](#) (38), [Waardigheid en trots-congres 2022](#) (13)

thema's:

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (298), Wonen en welzijn (245)