

ONDERZOEK PERCEPTIE VAN FAMILIELEDEN OP FAMILIEBETROKKENHEID



Onno Douma is ruim 6 jaar cliëntenraadslid bij de extramurale cliëntenraad (CR) van TSN. Hij heeft namens de CR de vraag geuit te onderzoeken wat de familie vindt van de familiezorg binnen TSN.

Dit gebeurde vanuit een persoonlijke ervaring van Onno die hij kreeg bij een andere zorgorganisatie.

"Mijn vader heeft in een intramurale setting gewoond voordat hij overleed. Daar liepen mijn zus en ik aan tegen het begrip familiezorg: 'welke rol heeft familie voor de zorgverleners en hoe kijkt familie hier tegenaan, maar ook wat vindt de zorgverlener ervan?' Soms kregen we een reactie van een zorgverlener over iets dat te maken had met de zorg voor mijn vader. Die reactie zou ik zelf als zorgprofessional misschien ook geven, maar waarbij het als familielid wel anders kan binnenkomen

omdat je de zorgsituatie en terminologie vanuit een andere zienswijze benadert of omdat je de termen niet kent. De opgedane ervaringen heb ik binnen TSN kunnen aankaarten. Als CR hebben we dit vervolgens voorgelegd aan de directie. Met een mooi resultaat, want de organisatie ging ermee aan de slag! Dat is super mooi. Ik proef dat er binnen TSN veel ruimte is voor dergelijke initiatieven."

Waarom onderzoek naar familiezorg

"Het overheidsbeleid van de laatste jaren is erop gericht om van een verzorgingsstaat naar participatiesamenleving te gaan. Daarbij moeten we meer voor elkaar zorgen; er is onvoldoende zorgpersoneel waardoor er ook een groter beroep gedaan wordt op familie- en mantelzorgers. We wisten voorafgaand aan het onderzoek niet wat familieleden belangrijk vinden in de familiebetrokkenheid bij de zorg door TSN. Twee verpleegkundestudenten, Charlotte en Linda van de Hanzehogeschool Groningen, hebben dit onderzoek

uitgevoerd. Daarbij is het lectoraat Verpleegkundige Diagnostiek nauw betrokken geweest", vertelt Onno.

Onderzoekresultaten

De uitkomsten van het onderzoek* laten zien dat een goede relatie met de zorgverlener een goed gevoel geeft aan familieleden en daarmee een goede relatie belangrijk is. Een aantal andere uitkomsten zijn: een gesprek voordat de zorgverlening daadwerkelijk van start gaat, is van belang. Familieleden vinden het daarnaast ook belangrijk om een gesprek te voeren met de zorgverlener als de situatie van de naaste verandert of verslechtert, waarbij de familie aangeeft waardevolle kennis te hebben die zorgverleners kunnen gebruiken in de zorg voor de cliënt.

Familieleden voelen zich niet tot last en hebben vertrouwen in de zorgverlening. Ook vinden zij het belangrijk om gezien te worden als samenwerkingspartner en ondersteuning en hulp te krijgen van de zorgverlener om goed met de situatie om te gaan. Een andere uitkomst is dat familie-zorgers het belangrijk vinden dat zorgverleners weten wie er tot de familie behoort. Diegenen die het onderzoek hebben ingevuld geven aan dat niet iedere zorgverlener dit weet. TSN heeft familiezorg hoog in het vaandel staan. Zo zijn er - al voordat dit onderzoek gestart is - team-

Onderzoeksfeitjes

- Het onderzoek is uitgezet via CarenZorgt, een digitale gezondheidsomgeving voor cliënten en familieleden
- Van de 1600 CarenZorgt gebruikers binnen TSN hebben 198 familieleden gereageerd
- Het onderzoek richtte zich op familie van cliënten die langdurige en extramurale zorg ontvangen

*bron: onderzoeksrapportage Familiezorg van Linda Oosterloo en Charlotte Slot

scholingen familiezorg geweest (zie pagina 6). Ook zijn er een aantal verpleegkundigen speciaal opgeleid om familiegesprekken te voeren (zie pagina 8).

Wat gaan we ermee doen?

Onno: "Alles is eigenlijk belangrijk, realiseer ik me. We hebben als CR veel relevante informatie gekregen. Er zijn best wel een aantal nuttige dingen uit naar voren gekomen. In de vragenlijst van het onderzoek hebben we ook de vraag toegevoegd of we als CR contact op mogen nemen met de familiezorger op basis van het onderzoek. Hierop hebben tientallen mensen positief gereageerd, dus we zijn gestart met het benaderen van deze mensen. Dat levert ons waardevolle informatie op. Wij kunnen een luisterend oor bieden en krijgen informatie van familiezorgers die we als cliëntenraad weer kunnen gebruiken in de besluitvorming. We hebben het in de CR vaak over familiezorg. TSN is hierin ook zeker op de goede weg."

"Met dit onderzoek en het vervolgonderzoek wat er gaat komen, kan zowel de organisatie als de CR bre-

Verhouding zorg en werk

53% heeft naast de rol van familiezorger of mantelzorger ook nog een baan. Gemiddeld werken deze personen 30.9 uur per week, met daarnaast een gemiddelde besteding van 22.9 (!) uur aan mantelzorg.



der inzicht krijgen. Dat gaat hopelijk voordelen opleveren voor familiezorgers, want we hopen dat zij zich eerder gezien en betrokken voelen. We spreken nu al over de familie als samenwerkingspartner, maar hoe geef je dat nou echt vorm? Dat is iets

Wie heeft het onderzoek ingevuld?

Partner/echtgenoot	59
Kind	108
Vader/moeder	7
Anders	24

waar het vervolgonderzoek over gaat en waarvan de CR hoopt dat familiezorgers dit ook de komende jaren gaan ervaren."

Caren

Caren is een digitale gezondheidsomgeving en geeft inzage in en controle over uw eigen gezondheid, of die van uw naasten. Caren helpt ook met het organiseren van zorg en maakt het mogelijk om informatie te delen en taken te plannen rondom uw zorgsituatie. U bepaalt zelf met wie u uw gegevens wilt delen. Zo kunt u familieleden hier ook toegang voor geven.

Lucie Boersema is betrokken geweest bij het onderzoek vanuit de werkgroep familiezorg en vertelt over Caren: "Als familie mee kan lezen zijn ze op de hoogte van de zorgverlening bij de cliënt, daarnaast kunnen ze TSN informeren over achtergrondinformatie waardoor wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan een verslag over hoe de dag is geweest als familie bij cliënt was, of als familie bijzonderheden constateert. Het draagt eraan bij dat je een eenheid bent rondom de zorg voor de cliënt." ●

De Extramurale cliëntenraad (CR) van TSN behartigt de belangen van cliënten in de wijkverpleging. De CR vergadert regelmatig met de directie en bestuurder van TSN en geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies over het beleid van de organisatie. Daarnaast probeert de CR goed op de hoogte te blijven van de stand van zaken van de zorg in Nederland. In een open en transparante relatie worden gezamenlijk goede resultaten geboekt, waarbij het belang van de cliënten altijd voorop staat. Wilt u graag in gesprek met de CR over wat er goed gaat en welke aandachtspunten er zijn in de zorg van TSN? Stuur dan een e-mailbericht naar clienraad@tsn-thuiszorg.nl