

HET BELANG VAN FAMILIEBETROKKENHEID OP WOONZORGLOCATIES

GEWOON ALS THUIS



En verhuizing is een ingrijpende gebeurtenis, zo ook een verhuizing naar een woonzorglocatie. Daarom wil TSN ervoor zorgen dat het op onze woonzorglocaties zoveel mogelijk als thuis voelt. De betrokkenheid van familie is hierbij zeer belangrijk.

verder mag men zelf meubilair meenemen. Zo verhuis je met je eigen 'thuis' naar onze woonzorglocaties", vertelt Camille. Nadia haakt daarop in: "Familie is bij iedere stap van het verhuisproces betrokken. Zij regelen de verhuizing samen met de

Camille de Vroome en Nadia Willemssen werken allebei in woonzorgcentrum Mercator. Nadia is Verzorgende IG en is contactpersoon voor een aantal bewoners en hun familie op haar afdeling (contactverzorgende). Over haar rol als contactverzorgende vertelt ze: "Je bouwt een vertrouwensband op met de bewoner doordat je veel met ze spreekt. Het mooie vind ik ervan dat ze met je delen hoe ze hebben geleefd en wat ze hebben meegemaakt, dit kunnen leuke dingen zijn, maar ook minder leuke dingen. Je wordt onderdeel van hun leven."

Camille is coördinerend verpleegkundige, zij heeft onder andere een verbindende functie als het gaat om het samenwerken met andere disciplines van buiten Mercator. Denk aan de huisarts, fysiotherapeut of andere specialisten. Zij geeft aan: "Als je daarin ook goed samenwerkt met familie, kun je echt het verschil maken. Het gaat erom dat we allemaal werken vanuit het gezamenlijke doel: het leefplezier van de bewoner.

Daarbij spelen niet alleen de bewoner en Mercator, maar ook de familie een belangrijke rol.

Verhuizen heeft grote impact

Voordat iemand verhuist naar één van de woonzorglocaties van TSN, vindt er bij een reguliere verhuizing een kennismakingsgesprek plaats. "Tijdens de kennismaking worden de verwachtingen geschetst: wat is ons takenpakket en wat verwachten we van familie in de zorg? Ook vindt er een rondleiding plaats. Daarbij vragen we altijd aan familie om hierbij aanwezig te zijn. Het is immers een belangrijke beslissing. Mensen moeten een goed gevoel hebben bij de locatie en de mensen die er werken, want wij raken natuurlijk super intensief betrokken bij de verzorging van mensen die ons nog niet kennen."

"Daarnaast is het natuurlijk ook belangrijk of de zorgvraag passend is bij deze plek en vanaf wanneer de verhuizing plaats zou moeten vinden. Als nieuwe bewoner krijg je vanuit TSN een hoog-laag bed,

**"ALS JE GOED
SAMENWERKT
MET FAMILIE,
KUN JE ECHT
HET VERSCHIL
MAKEN"**

nieuwe bewoner, maar zorgen er ook voor dat de kamer na de verhuizing netjes wordt achtergelaten. Vanaf dat moment is het appartement het nieuwe 'thuis', en komt familie bij de bewoner thuis op bezoek. Daarin vragen we van familie en andere bezoekers dezelfde betrokkenheid als daarvoor, zoals het doen van de afwas voor vertrek, maar ook het doen van bijvoorbeeld boodschappen of begeleiding bij bezoek aan een medisch specialist. Zo blijft het zoveel mogelijk als thuis voelen." "Natuurlijk komt het ook wel eens voor dat – met name net na een ver-



NADIA

CAMILLE

huizing – de druk bij de familie erg hoog is. Dan merk je dat sommige mensen zich de eerste periode wat minder vaak laten zien, en anderen werken dan juist extra hard om zoveel mogelijk bij hun naaste te zijn. Daar hebben we natuurlijk alle begrip voor. We maken dan afspraken over de tijdelijke hulp van onze vrijwilligers voor bijvoorbeeld het doen van boodschappen. In een aantal schrijnende situaties is er geen familie of wil de familie niet betrokken zijn. Ook dan zijn we ontzettend blij met

het werk dat onze vrijwilligers doen,” vertelt Camille.

Gespreksmomenten met familie

Nadia voert als contactverzorgende familiegesprekken: “We overleggen met de bewoner en de familie wie ons eerste aanspreekpunt wordt, een familielid of vriend die wij kunnen bereiken bij belangrijke zaken. Die persoon is ook bijna altijd aanwezig bij de familiegesprekken, naast eventuele andere familie. Als de

relatie tussen de bewoner en familie goed gaat, voer ik het gesprek. Het gesprek gaat vooral over hoe het gaat, wat men van Mercator vindt, over het zorgplan en natuurlijk of de bewoner, familie en wijzelf ergens tegenaan lopen.”

Camille sluit soms aan als er situaties zijn waarin de relatie met de familie minder goed is of waar een aantal problemen spelen. “We proberen familie in elke stap die we zetten te betrekken. Als er sprake is van een snel

toenemende zorgvraag dan heeft dat niet alleen effect op ons, maar ook op de bewoner en de familie.”

“Een praktisch voorbeeld: Als een bewoner bijvoorbeeld niet zelf meer uit zijn favoriete stoel kan komen, kunnen we een tilhulpmiddel gebruiken om veilig en verantwoord iemand te helpen. Maar als de bewoner dat niet wil, is er een andere stoel nodig. Dan gaan we met de bewoner en familie in gesprek, zodat de familie met de bewoner samen erop uit kan om een nieuwe stoel uit te zoeken die een sta-op functie heeft. Het lijkt iets kleins, maar dit kan voor de bewoner een enorme verandering zijn in zelfstandigheid én vanwege de eventuele geschiedenis die de oude stoel heeft. Familie kan hun naaste helpen in dit proces.”

Bewonersverhaal

Om de zorg persoonlijker te maken, legt TSN het levensverhaal van de bewoner vast in het zorgdossier. Daarover vertelt Camille: “Hierin beschrijven we wie iemand is, hoe hun leven eruit zag voordat ze in Mercator kwamen wonen en wat men waardeert en belangrijk vindt. De collega's van Welzijn zijn hier intensief bij betrokken.”

“De meeste bewoners kunnen hier zelf veel over vertellen, maar we maken ook gebruik van verhalen die familieleden vertellen. Op deze manier kunnen nieuwe collega's bewoners sneller leren kennen.”

Nadia: “De meeste bewoners zijn in het gesprek over het levensverhaal heel open over het verleden en heden, én de relatie met de familie, waar de ander wat meer gesloten is. Dat zijn de mensen die bij korte beetjes informatie loslaten, maar ook dat is heel belangrijk. Je bouwt een vertrouwensband met iemand op. Het helpt ons echt in de zorg.

Als je iemand helemaal in zak en as voor het raam ziet zitten en je weet dat het de sterfdatum is van een dierbare, dan kun je daar goed op inspelen en er echt voor iemand zijn op zo'n moment. Hetzelfde geldt natuurlijk bij mooie momenten, zoals een geboortedatum van één van de kinderen, soms vertelt iemand je dan vol enthousiasme het verhaal over de periode rondom de geboorte. De bewoners zien ons elke dag, daarom helpt het om iemands levensverhaal te kennen.”

Familie in plaats van medicatie

Camille: “Een aantal van onze bewoners heeft dementie. Voor hen wordt onder begeleiding en continu toezicht een voor hen prettige dagstructuur geboden. Daar in organiseren we nu ook middagen voor families, zodat zij goed kunnen zien hoe een dag van hun naaste er nou eigenlijk uitziet. Ze drinken een kopje koffie mee en kunnen meedoen aan de activiteiten die er georganiseerd worden. Doordat er vertrouwde gezichten aanwezig zijn, geeft dat de bewoners met dementie rust. Daarin zie je ook hoe belangrijk familiebetrokkenheid is voor de gemoedstoestand van iemand. We zijn nu zelfs zover dat we in een aantal situaties familie vragen om langs te komen bij onrust, want daardoor hoeven we - in overleg met de huisarts - soms geen medicatie meer te geven. Dit is de beste én meest natuurlijke manier voor deze bewoners om de onrust kwijt te raken.”

Lichtpuntje voor bewoners

“Vanwege corona hebben we de afgelopen jaren een wisselend aanbod gehad van activiteiten waarbij familie kon deelnemen, maar nu zie je dat er weer meer dingen georganiseerd kunnen worden. De groepsactiviteiten in de middag zijn weer open voor familie, dan zie je bijvoorbeeld dat

een zoon of dochter meedoet met de bingo of met hun vader of moeder meeluisteren tijdens een optreden van een koor. Hopelijk kunnen familieleden in december ook weer aanschuiven bij het kerstdiner hier op locatie,” vertelt Nadia. Camille geeft nog een aanvulling hierop: “Familieleden worden weer meer betrokken bij dingen die georganiseerd worden in Mercator, omdat het weer kan. Dat is echt fijn voor iedereen, want nu gebeurt het niet alleen vanuit de zorg of ziekte voor de bewoner, maar ook omdat er weer leuke dingen geor-

“HOPELIJK KUN-
NEN FAMILIELE-
DEN IN DECEM-
BER OOK WEER
AANSCHUIVEN
BIJ HET KERST-
DINER HIER OP
LOCATIE”

ganiseerd mogen worden waarbij zij aanwezig kunnen zijn. Er gaat niets boven een bezoekje van een familie-lid. Je ziet bewoners weer opbloeien als er bezoek komt. De één ontvangt dat dagelijks, sommigen bij geluk één keer in de maand.”

Nadia sluit af met een mooie boodschap: “Familie is het lichtpuntje voor onze bewoners. Niet alleen om te helpen met de praktische zaken, zoals boodschappen doen, maar vooral ook voor de gezelligheid. Ook al komt niet iedereen even vaak, ieder moment is écht belangrijk!” ●