

Waarom dit onderzoek?

Familie helpt vaak bij de zorg voor hun naaste. Dat is fijn voor de cliënt, de familie en voor jou als zorgverlener. Familie kan je helpen om de cliënt beter te leren kennen. Soms verlicht hun hulp de werkdruk. Toch gaat de samenwerking niet altijd goed. Hoe komt dat? En hoe kun je de samenwerking verbeteren? Nina Hovenga van UNO-UMCG onderzocht het. [Scan de QR code om het onderzoek te lezen.](#)



Samenwerken begint met vertrouwen

Als een naaste wordt opgenomen, voelt familie zich vaak onzeker. Schuldgevoel, eenzaamheid en verdriet maken hen kwetsbaar. Ze moeten ineens de zorg uit handen geven. Dat vraagt om vertrouwen. Als je elkaar niet goed kent en verwachtingen niet uitspreekt, weet je niet altijd of dat vertrouwen terecht is. Dan durft familie jou misschien niet aan te spreken, zeker niet als ze het ergens niet mee eens zijn. Ze willen niet lastig zijn en zijn soms bang dat hun naaste dan geen goede zorg krijgt. Openheid en vertrouwen helpen om beter samen te werken.

Hoe zit dat met onze cliënten? Wat merken die hiervan?

Mevrouw Vermeulen woont sinds kort in het verpleeghuis. Dochter Marijke waste altijd haar haren en wil dat graag blijven doen, maar weet niet of dat mag. Nu wassen de zorgverleners het haar van haar moeder met een shampoo waar ze niet goed tegen kan. Marijke weet niet met wie ze dit kan bespreken. Ook wil ze niet de indruk geven dat de zorg het verkeerd doet. Ze zegt er daarom maar niets van.



Wat is onderzocht?

Uit interviews met familie van verpleeghuisbewoners kwam naar voren dat vertrouwen tussen familie en zorgverleners belangrijk is voor een goede samenwerking. Samen met zorgverleners bedachten de onderzoekers vier acties om dit vertrouwen te versterken:

1. Vaker informeel contact maken
2. Geluksmomenten delen
3. Verwachtingen bespreken
4. Emoties van familie erkennen

De zorgverleners testten deze acties. Ze leerden hiervan wat wel en niet werkt om vertrouwen op te bouwen.



Wat is er ontdekt?

Alle vier de acties verbeteren de samenwerking. Het beste resultaat behaal je door deze acties te combineren, omdat ze elkaar versterken. Bijvoorbeeld: vaker een praatje maken maakt het makkelijker om geluksmomenten te delen. Zorgverleners vinden het soms lastig tijd te maken voor contact met familie, omdat zorgtaken vaak voorrang krijgen. Ook vinden ze het moeilijk om grenzen te stellen aan de verwachtingen van familie. Het helpt om in het team te bespreken hoe je hiermee omgaat.



Wat kun je hiermee?

Zo werk je aan vertrouwen:

- Maak vaker een kletspraatje met familie. Vraag ook eens hoe het met hen gaat of vertel iets over jezelf.
- Deel positieve momenten van je cliënt, zoals dansen op muziek of genieten van de zon. Dat kan in een gesprekje, maar ook in de rapportage.
- Plan een gesprek met familie over de zorgbehoeften van de cliënt en wie het beste wat kan doen om daaraan tegemoet te komen.
- Bespreek in werkoverleggen niet alleen de cliënt, maar ook de familie.



Het verhaal van...

Mevrouw Hassan en dochter Amina

Mevrouw Hassan woont op een PG-afdeling. Ze wil vaak niet uit bed en wordt boos als de zorgverleners haar proberen te helpen. Dochter Amina wil dat haar moeder vaker meedoet aan activiteiten. Dat leidt tot spanningen: Amina raakt gefrustreerd en uit haar boosheid tegen de zorgverleners. Sommigen mijden haar omdat ze niet weten hoe ze met haar om moeten gaan. Tijdens een teamoverleg komt de vraag op: moeten we mevrouw Hassan 'dwingen' om uit bed te komen, of laten we haar – tegen de wens van de familie in – vaker liggen? Een verzorgende stelt voor om Amina actief te betrekken en haar mening te vragen.

Op een rustig moment spreekt de verzorgende met Amina. Ze vertelt dat haar moeder vroeger altijd rustig wakker werd en niet van haast houdt. Ze besluiten dat de zorgverleners haar naam noemen, een praatje maken en haar rustig voorbereiden op de zorg. Ook spreken ze af dat Amina eerder wordt betrokken bij dit soort situaties en dat de zorg aangeeft wat haalbaar is. Na een paar weken biedt mevrouw Hassan minder weerstand. Amina voelt zich gehoord en vertrouwt de zorg meer. Voor de zorgverleners is het werk prettiger geworden. Er is minder conflict, meer samenwerking en een betere sfeer op de afdeling.