

Hetti Willemse — Publicarea

Directeur

Tineke van den Klinkenberg

Zelfstandig Adviseur

Houd de Naaste Vast

Naastenbeleid in verpleeghuizen, winst voor iedereen. Over familieparticipatie in de verpleeghuiszorg.

'**Houd de naaste vast**' is een traject waarmee wij gestart zijn in drie verpleeghuizen en dat de basis vormde voor 'Thuis voelen. Gids voor naasten en verpleeghuis als bondgenoten in waardige zorg. Lessen voor de praktijk', het vervolg op het boekje 'Thuis Wezen. Gesprekken over waardige zorg.'

Doel van het traject: In uw verpleeghuis willen wij het gesprek op gang brengen tussen naasten en medewerkers, zodat de onderlinge samenwerking in het belang van de bewoners aanzienlijk verbetert.

Wie zijn wij?

Wij zijn Hetti Willemse en Tineke van den Klinkenberg. Naast de gids 'Thuis voelen' schreven wij eerder het boekje 'Thuis Wezen, gesprekken over waardige zorg'. Wij hebben ons in het onderwerp verdiept als betrokken professionals met jarenlange ervaring op zowel beleidsmatig als bestuurlijk vlak in de gezondheidszorg en als ervaringsdeskundigen in het omgaan met naasten die afhankelijk zijn van zware zorg.



Thuis Wezen (2007)



Thuis Voelen (2009)

Publicarea

Weesperstraat 406
1018 DN Amsterdam

Telefoon: 020-6386425
Fax: 020-6242154
E-mail: info@publicarea.nl

Internet: www.publicarea.nl

Tineke van den Klinkenberg
Hetti Willemse
Juni 2009

Waarom de naaste?

Blijvende betrokkenheid van naasten levert belangrijke winst voor in de eerste plaats de bewoner en zijn dierbaren, maar ook voor de verzorgenden. De naaste is de schakel tussen verleden, heden en toekomst van de bewoner. Uit de gesprekken die wij organiseerden bleek dat naasten maar al te zeer bereid zijn veel te willen doen voor hun dierbaren in het verpleeghuis. Het resulteerde in eye-openers voor het versterken van de as naaste en organisatie met als spil het welbevinden van de bewoner. Er blijkt veel mogelijk om de naaste houvast te bieden en de organisatie 'open-minded' te maken en te houden.

Een greep uit de resultaten die wij direct al tijdens de gesprekken konden noteren:

- Familieleden hebben in de communicatiemap een korte levensgeschiedenis gedaan van hun vader, moeder, partner zodat communicatie door familie met andere bewoners makkelijker wordt gestimuleerd.
- Familiebesprekingen vinden niet langer plaats in een grote groep van 30 families, maar in kleiner verband per huiskamer.
- De activiteitenbegeleiding is hoger op de agenda gekomen en gaat binnen kort meer in de avonden van start.
- Familieleden hebben onderling e-mailadressen uitgewisseld, zodat zij met elkaar kunnen communiceren en afspraken kunnen maken.
- De families van twee aangrenzende kamers zijn met elkaar een tuinproject gestart, zodat bewoners meer zelfstandige loopruimte krijgen.
- Een scholing voor vrijwilligers en mantelzorgers m.b.t. dementie is in voorbereiding.
- De huiskamer heeft andere schilderijen aan de muur gekregen, omdat de voormalige te somber waren.
- De familie heeft een 'high tea' op de woonkamer georganiseerd.

Vertrekpunt: bondgenootschap tussen verpleeghuis en naaste

Het traject dat wij aanbieden start vanuit de rol en de behoeften van de naasten in het belang van de bewoners. Van daaruit reiken wij inzichten aan waarmee naasten beter in staat worden gesteld om betrokken te zijn bij het wel en wee van hun familielid. Daarbij verliezen wij de mogelijkheden en onmogelijkheden van een institutionele setting niet uit het oog. We besteden aandacht aan de dilemma's die zich voordoen in de zorg aan kwetsbare bewoners, vaak in hun laatste levensfase.

Werkwijze en resultaatvastlegging

Het traject begint met een gesprek met de opdrachtgever vanuit de organisatie - meestal de bestuurder - gevolgd door een gesprek met een naaste. In deze gesprekken passeren inhoudelijke thema's de revue. Daarnaast oriënteren wij ons op de organisatie en de huisvestingssituatie. We maken afspraken voor het vervolgtraject en wie we daarvoor uitnodigen.

Het vervolgtraject bestaat uit:

1. een gesprek met een dwarsdoorsnee van functionarissen uit de organisatie;
2. een gesprek met een aantal naasten;
3. een gezamenlijk gesprek met de gesprekspartners uit de organisatie en met de naasten.

Om daadwerkelijk met elkaar in gesprek te gaan, heeft een gesprek met minimaal 10 personen de voorkeur.

Voor elk van deze gesprekken zorgen wij voor de agenda, de uitnodigingen en de gespreksleider. Wij geven de gespreksresultaten terug in de vorm van een verslag, dat wij ter goedkeuring aan u voorleggen. De verslagen uit de eerste twee gesprekken vormen de basis voor het derde gezamenlijke gesprek, waarin we de bevindingen van beide bijeenkomsten met elkaar confronteren. We maken met u afspraken hoe u het vervolg gaat aanpakken in uw organisatie. Het gehele traject leggen we tot slot in een eindrapportage vast.



De eindrapportages van de drie pilot-projecten

De verschillende stappen op een rij:

Startfase

1. Gesprek met opdrachtgever
2. Gesprek met een naaste
3. Oriëntatie organisatie en huisvestingssituatie
4. Afspraken vervolgtraject en wie daarvoor uit te nodigen

Vervolfase

5. Gesprek met functionarissen uit de organisatie
6. Gesprek met naasten
7. Gezamenlijk gesprek met de gesprekspartners uit de organisatie en met de naasten. Samen afspraken maken over te ondernemen actie
8. Eindrapportage



Innoforte — 't Jagthuis



Prins Hendrik — Karveel

CV's Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse

Tineke van den Klinkenberg is sociologe en werkt als zelfstandig adviseur. Zij is toezichthouder bij een grote woningcorporatie, een instelling voor zorg, en een organisatie voor ontwikkelingsamenwerking. Zij is lid van het Zorg Innovatie Platform en maakt deel uit van het Zakenkabinet, een opinierubriek in het Financieel Dagblad. Tijdens haar loopbaan was zij onder meer wethouder voor de Volksgezondheid in Amsterdam, afdelingsdirecteur bij HVO en directeur/bestuurder van FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Zij adviseerde ministers van Binnenlandse Zaken over sociale en stedelijke vernieuwing en was meer dan tien jaar hoofdredacteur van Vitale Stad, vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid.

Hetti Willemse (1954) is sociaal geografe en momenteel directeur/eigenaar van Publicarea, bureau voor advies, beleid en management in het publieke domein. Thans is zij ook gemeenteraadslid in Amsterdam voor de PvdA met als portefeuille ruimtelijke ordening en grondzaken. Zij was ondermeer voorzitter van de directie van de Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Amsterdam (SIGRA), alsook heeft zij zowel binnen de landelijke als de gemeentelijke overheid diverse functies bekleed. Zij heeft een groot aantal publicaties op haar naam staan. Vanuit Publicarea geeft zij leiding aan projecten en geeft strategisch advies. Zij is met Tineke van den Klinkenberg medeauteur van het boekje 'Thuis Wezen. Gesprekken over waardige zorg.' en 'Thuis Voelen. Gids voor naasten en verpleeghuis als bondgenoten in waardige zorg.' Tevens staat zij geregistreerd als mediator. Hetti Willemse heeft diverse bestuurlijke, toezichthoudende en adviesfuncties vervuld. Zij is bestuurslid van ILCZorg voor later. Meer over Hetti Willemse op www.publicarea.nl.



Hetti Willemse en Tineke van den Klinkenberg

Colofon

Voor meer informatie over 'Houd de naaste vast' kunt u contact opnemen met Hetti Willemse of Tineke van den Klinkenberg via **Publicarea**.

Publicarea
Goed in Samenwerking

Weesperstraat 406
1018 DN Amsterdam

Telefoon: 020-6386425
Fax: 020-6242154

Internet: www.publicarea.nl