

Op weg naar succesvolle samenwerking in de praktijk

Steeds vaker zijn professionals, mantelzorgers en vrijwilligers samen verantwoordelijk voor de zorg aan een cliënt. Hoe gaat die samenwerking in de praktijk? Wat kunnen we verbeteren? En hoe pakken we dat aan? Heidi Wintels: “Als je je in elkaars positie verdiept, verloopt de samenwerking een stuk gemakkelijker.” Siebe Janse, manager zorg en wonen, vertelt over zijn ervaringen in de praktijk.

Samenwerken vraagt om een heldere taakverdeling en duidelijke verantwoordelijkheden. “Daar begint het mee”, vertelt Heidi Wintels, coördinator van expertisecentrum. “Realiseer je ook dat mantelzorgers vanuit een heel andere motivatie zorg verlenen dan een professional: er zit een persoonlijke relatie achter. Dat maakt het wel eens lastig. Wat kan helpen, is het SOFA-model (zie kader). Dat maakt inzichtelijk dat de mantelzorger verschillende rollen heeft, zodat je in je reactie als professional daarmee rekening kunt houden.”

SOFA: vier rollen van de mantelzorger

Houd rekening met vier rollen die een mantelzorger kan vervullen: als collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, kan verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord dat de taak van de professional beschrijft; samen vormen de beginletters het woord SOFA:

- **Samenwerken:** de mantelzorger als **collega**
- **Ondersteunen:** de mantelzorger als **cliënt**
- **Faciliteren:** de mantelzorger als **naaste**
- **Afstemmen:** de mantelzorger als **expert**

Bron: Expertisecentrum Mantelzorg

Moeizame communicatie met familie

Siebe Janse, manager zorg en wonen bij Puur Zuid, beaamt dat de omgang met familie wel eens moeizaam was. “Met name op de psychogeriatrische afdeling hadden we regelmatig te maken met mondige familieleden die enorm veeleisend konden zijn. Als medewerkers het in hun ogen niet goed genoeg deden, kregen zij de wind van voren.” In 2012 besloot hij om mee te doen aan een pilot van Sигра en Markant om het samenspel tussen professionals en mantelzorgers te verbeteren. Dit jaar krijgt die pilot een vervolg in het project Samenspel, waarin het expertisecentrum zorginstellingen

helpt om de samenwerking tussen professional, mantelzorgers en verzorgde te verbeteren. Wintels: “We maken voor elke organisatie een traject op maat, met bijv. een interne scan, feedback op het mantelzorgbeleid en sessies om medewerkers bij het beleid te betrekken. Ook trainen we medewerkers in gespreksvoering en organiseren we bijeenkomsten waarin mantelzorgers leren om hun behoeften beter te verwoorden.”

Verwachtingen

Janse denkt terug aan de bijeenkomst destijds waarin Wintels de medewerkers van PuurZuid meer inzicht gaf in de motivatie en behoeftes van mantelzorgers. “Een *eye-opener*”, vindt Janse. “Medewerkers begonnen beter te begrijpen waarom een mantelzorgers zo fel uit de hoek kwam: het ging immers niet om hemzelf, maar om zijn demente vader of moeder...” Onder de kritiek van familie liggen vaak onuitgesproken verwachtingen. Hoe reëel zijn die eigenlijk? Wintels: “Het helpt als je uitspreekt wat je van elkaar verwacht. Wat is voor de cliënt goede zorg en kwaliteit van leven? Wat zijn de mogelijkheden en de grenzen van de professionele zorg daarin? En wat kan de familie daarin betekenen? Als je daar open over communiceert, zal dit bij de familie leiden tot meer begrip voor wat er wel en niet mogelijk is.”

Tips

- Wees op de hoogte van het mantelzorgbeleid in uw organisatie.
- Werk samen, ondersteun, stem af en met name:
- Heb oog voor het rolbehoud van de mantelzorgers.
- Vraag een setje samenspelkaarten op bij Markant: een handig kaartje om het gesprek met de mantelzorgers en de verzorgde mee aan te gaan.
- Hebt u een specifieke situatie die u graag wilt bespreken met een professional van Markant? Bel dan de helpdesk: 020 886 88 00. We denken graag met u mee!

In gesprek

Communicatie is de sleutel. Daarover zijn Wintels en Janse het roerend eens. Janse: “Ga het gesprek met mantelzorgers aan. Maak heldere en duidelijke afspraken met elkaar. Zorg dat de verwachtingen over en weer duidelijk zijn en benadruk dat je een gezamenlijk doel hebt: het geven van goede zorg.” Zelf besloot hij om een bijeenkomst te organiseren om familieleden meer inzicht te geven in de financiering van de zorg en daaruit voortkomende mogelijkheden en beperkingen, zodat men beter wist welke zorginzet bij bepaalde ZZP's mogelijk was. “Een mooi voorbeeld van hoe meer openheid kan leiden tot een betere verstandhouding met mantelzorgers”, vindt Wintels. “Als je meer communiceert over randvoorwaarden, mogelijkheden en behoeftes, kan de onderlinge

samenwerking enorm verbeteren. Daar heeft de patiënt uiteindelijk profijt van.”

Het expertisecentrum heeft nog ruimte om organisaties gratis te ondersteunen bij het verbeteren van de samenwerking tussen professionals en mantelzorgers. Dit gebeurt in het kader van het project Samenspel. Organisaties – zowel intramuraal als extramuraal – die geïnteresseerd zijn, kunnen hierover contact opnemen met Heidi Wintels: hwintels@markant.org of via 020 886 88 00.

Meer lezen:

Kantelen naar informele zorg; samenwerken met mantelzorgers, vrijwilligers en buurtgenoten. Vilans & Movisie, 2014.