



**Ondersteuning
voor familie en
vrienden van
oudere mensen die
in een instelling
voor ouderenzorg
verblijven**

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

EEN CENTRUM VOOR

A I P C A

**Australian Institute
for Primary Care & Ageing**

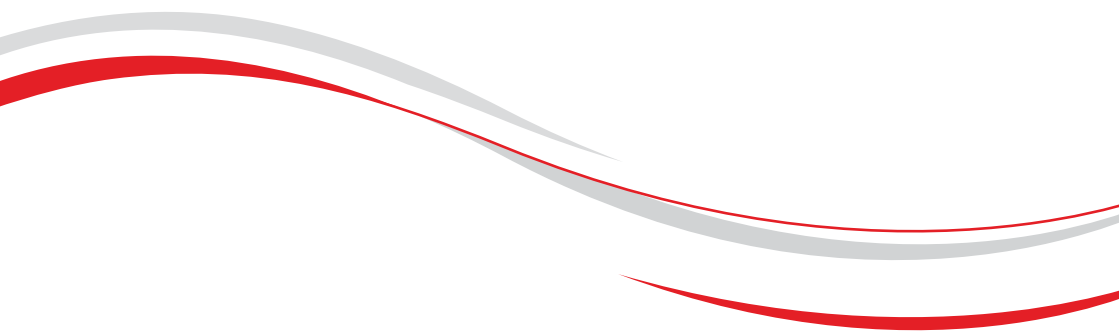
Deze publicatie is auteursrechtelijk beschermd. Tenzij uitdrukkelijk vermeld in de Copyright Act 1968, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of op enige andere wijze bewaard (met inbegrip van elektronische en andere mechanische opnamen; microcopying, fotocopiëren of anderszins gereproduceerd) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Deze monografie bevat werk vermeld in:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) Recent evidence on the development and maintenance of constructive staff-family relationships in the care of older people - a report on a systematic review update. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) Factors associated with constructive nursing staff-family relationships in the care of older adults in the institutional setting. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336.

Uitgegeven door:

Het Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)
Gezondheidswetenschappen 2, 5e verdieping
La Trobe University
Bundoora VIC 3086
www.latrobe.edu.au/acebac



Ondersteuning voor familie en vrienden van oudere mensen die in een instelling voor ouderenzorg verblijven

Dr Deirdre Fetherstonhaugh

Plaatsvervangend Directeur /Hoofd Wetenschappelijk
Onderzoeker, ACEBAC

Dr Sally Garratt

Consultant, ACEBAC

Dr Michael Bauer

Hoofd Wetenschappelijk Onderzoeker, ACEBAC





Als u overweegt een familielid of vriend(in) in een instelling voor ouderenzorg te plaatsen, of dit al gedaan hebt, kan de volgende informatie hulp bieden. Het Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) heeft de beste en meest recente informatie, die enig inzicht biedt in de manier waarop met mensen om te gaan, die betrokken zijn met het zorgprogramma dat door de instelling wordt aangeboden.

De woorden 'familie', 'familielid' en '(aan)verwant(e)' worden in dit boekje gebruikt om naar eenieder te verwijzen, die betrokken is – en betrokken wil blijven – bij de persoon die in een instelling voor ouderenzorg woont of gaat wonen. Het betreft ook vrienden, alhoewel zij niet altijd specifiek bij naam worden genoemd in dit boekje. Het woord 'bewoner' wordt gebruikt om naar de persoon te verwijzen die in de instelling voor ouderenzorg woont. Oudere mensen moeten contact houden met hun familie en vrienden.


Familieleden en vrienden willen misschien enige zorg op zich blijven nemen, die de oudere persoon nodig heeft wanneer hij of zij naar een instelling voor ouderenzorg verhuist. Instellingen voor ouderenzorg zijn verplicht om met familieleden te overleggen. Het komt echter wel eens voor dat er een misverstand ontstaat bij beide partijen, die tot frustratie kan leiden en de relatie kan beïnvloeden tussen families en verzorgend personeel. Een gezamenlijke aanpak van zowel familie als personeel komt ten goede aan alle betrokken partijen.

De informatie in deze brochure is bedoeld om de zorgrelatie vanuit het oogpunt van alle partijen te onderzoeken: de familie of vrienden; het verzorgend personeel; en de leiding van de zorginstelling. Wij hopen dat hier enkele zaken duidelijke worden gemaakt en u hulp wordt geboden bij het verkrijgen van meer informatie over de instelling, of andere bronnen, als dat gewenst is.

Betrokkenheid bij de zorg



Als u al een tijd betrokken bent bij de verzorging van een echtgenoot of familielid, kent u deze persoon erg goed. Het is mogelijk dat u betrokken bent bij het geven van intieme persoonlijke zorg. Het is mogelijk dat u zelf onder druk staat om het evenwicht in uw eigen leven te behouden, omdat voortdurende zorg vermoeiend is en veel van familieleden kan eisen. Het gevoel van 'overdragen' en uit handen geven van de zorg aan iemand anders, kan zowel een opluchtend als een beangstigend vooruitzicht zijn. Het is daarom heel belangrijk dat u uw betrokkenheid bij de verzorging in stand houdt op een manier die het best bij u en uw aanverwante past. Dit betekent dat er een relatie ontstaat met anderen, die betrokken zijn bij de verzorging en dat er informatie uitgewisseld wordt over uw aanverwante, die de verzorging voor alle betrokkenen zinvol maakt.



De volgende punten zijn een samenvatting van de herziening van de informatie van het ACEBAC betreffende de verhouding tussen familie en personeel in instellingen voor ouderenzorg:

- Verzorging die bestaat uit de samenwerking tussen familieleden en verzorgend personeel is het beste model voor zorgverstrekking.
- Familieleden moeten begrijpen hoe de instelling werkt, of samenwerkingsmodellen goed werken en hoe zij bij kunnen dragen aan zorgverstrekking.
- Er moeten communicatiewegen worden vastgelegd vanaf het moment dat de oudere persoon plannen heeft om naar een instelling voor ouderenzorg te verhuizen.
- Zorgplanning en -controle betekenen samenwerken als een team en een verandering van zorgverstrekken gebeurt het best via teambesluitvorming.
- Familieleden moeten zich ervan bewust zijn dat hun aanverwante er misschien de voorkeur aan biedt om beslissingen te nemen over de verzorging, zonder de familie erbij te betrekken.
- Positieve verhoudingen zijn essentieel voor de levenskwaliteit van mensen, die in een instelling voor ouderenzorg wonen.
- Als er binnen de familie onenigheid heerst, is het mogelijk dat het personeel verwarrende informatie ontvangt, wat een negatief effect kan hebben op de verhouding met de familie.
- Wederzijds vertrouwen, respect, empathie, begrip en familiariteit zijn belangrijke bouwstenen voor positieve relaties tussen personeel en families.

De samenvatting van de vorige bladzijde wordt nu meer gedetailleerd uitgelegd.

Mijn familielid is een individueel persoon

- **Natuurlijk!** Niemand kan hun plaats innemen. Relaties die door de jaren heen zijn ontstaan, vormen de basis voor het menselijk welzijn, maar er kunnen verschillen zijn en sommigen hebben een sterkere band dan anderen. We moeten het feit respecteren, dat anderen onze relaties soms niet op dezelfde manier beschouwen, desondanks wordt het wél verwacht dat zij begrijpen hoe wij ons voelen.
- Het verzorgend personeel wordt aangeleerd de individualiteit van elke bewoner te respecteren en om de uitdrukking hiervan in het leven van de betreffende persoon aan te moedigen. We drukken allemaal onze individualiteit op onze eigen manier uit en onze behoeften kunnen in de loop van de tijd veranderen. Het kan voor het verzorgend personeel moeilijk zijn om aan al deze behoeften tegemoet te komen, in het bijzonder wanneer het voor verschillende personen tegelijk zorgt. Het is erg belangrijk voor alle personeelsleden, die betrokken zijn bij de zorg om met de familie te praten over hoe aan die behoeften kan worden voldaan. Om de beste geïndividualiseerde zorg te verlenen, is het belangrijk dat het verzorgend personeel zich bewust is van die dingen die uw verwante uniek maakt zoals: interesses; voorkeuren en afkeuren; persoonlijkheid; levensverhaal; en de dingen die zij waarderen en die belangrijk voor hen zijn.
- Misschien zult u vinden dat sommige personeelsleden beter functioneren dan anderen in de manier waarop de individualiteit van uw verwante behouden wordt. Misschien zult u vinden dat uw band met deze personeelsleden sterker is dan met anderen. Waardering voor de zorg van dit personeel kan op verscheidene manieren worden getoond, maar het is beter niet aan te geven dat het ene personeelslid boven een ander wordt verkozen. Zorg wordt over een periode van 24 uur verstrekt en daardoor zijn er veel verschillende personeelsleden die op een verschillende persoonlijke manier met de bewoners omgaan.

Familieleden hebben ook behoeftes

- Het verhuizen van een verwante naar een instelling voor ouderenzorg is vaak door families omschreven als 'het moeilijkste dat we ooit gedaan hebben' – schuldgevoelens zijn normaal.
- Zorgervaring niet op dezelfde manier te kunnen delen als thuis het geval was. De reden voor de verhuizing naar een zorginstelling kan ook meespelen in de relatie, die de familie met de zorggeevenden heeft. Een diagnose van dementia kan verpletterend zijn voor een familie en een terminale ziekte brengt verdriet en gevoelens van hulpeloosheid met zich mee.
- Het is belangrijk dat u uw gevoelens aan het personeel bekend maakt en vragen stelt over die onderdelen van de zorg, die voor u onduidelijk zijn. Soms vinden familieleden het moeilijk hun aanverwante te bezoeken en de. Het personeel dient uw gedachten over de betrokkenheid bij de zorg te kennen en in welke mate u deel wilt nemen aan het dagelijks leven van uw aanverwante en de instelling.
- Steun aan familie is belangrijk en kan ook bij externe vertegenwoordigers worden gevonden, b.v. Alzheimer's Australia, Carers Australia of andere organisaties die betrokken zijn bij langdurige ziektes.
- Het is mogelijk dat u meer informatie nodig hebt over de zorgverstrekking bij de instelling en wat uw verantwoordelijkheid als familielid inhoudt. U kunt bijvoorbeeld passende kleding, schoenen, uitstapjes en speciale traktaties verzorgen. Uw aanverwante heeft mogelijk specialisten bezocht, zoals de tandarts, podoloog, of is al jarenlang bij dezelfde kapper en misschien wilt u deze relaties en services onderhouden terwijl hij of zij in een instelling voor ouderenzorg woont. U kunt deze zaken met de instellingsleiding bespreken.
- Verdere informatie over andere medische kwesties of diagnoses kan verkregen worden door een consult met de dokter te regelen, of over de problemen te lezen, of informatie in te winnen via instellingen voor chronische aandoeningen, internet en het stellen van vragen aan de leiding van het verzorgend personeel.

Het onderhouden van communicatie

- U kent uw aanverwante al lange tijd; het personeel nog maar kort. Het verstrekken van informatie over de zorgverleningsbehoeftes van uw aanverwante helpt met de opbouw van een positieve relatie tussen u en het verzorgend personeel. Het komt voor dat familieleden het gevoel hebben dat het personeel de door u verstrekte informatie negeert. Dit kan zijn omdat het personeel vindt dat aan de behoeftes van de bewoner, die door de familie kenbaar zijn gemaakt, niet op een realistische manier kan worden voldaan. Een dialoog over de rol van het personeel en de bijdrage van u, als verzorger, gebaseerd op het verzorgingsplan van de bewoner, is één manier om tot een goede communicatie te komen. Als een bepaald personeelslid onaanspreekbaar lijkt, kunt u dit met de instellingsleiding bespreken. Het oplossen van eventuele problemen die u heeft, lukt het best via discussie en duidelijke communicatie.
- Het is belangrijk duidelijke informatie uit te wisselen. U hebt er recht op de juiste informatie te ontvangen met betrekking tot zorgkwesties. Eerlijkheid en het openhartig uitspreken van uw verwachtingen maken het eenvoudiger voor het personeel om te weten te komen wat u nodig heeft en of het aan uw behoeftes en die van uw verwante kan voldoen.
- Wij willen allemaal het beste voor onze verwanten, maar we moeten ons ook bewust zijn van de beperkingen, die te maken hebben met het wonen in een gemeenschappelijke omgeving met vele andere mensen. Het is vaak onmogelijk om zich op slechts één persoon te concentreren als er ook nog tien anderen wachten. Het evenredig verdelen van tijd en ingewikkelde prioriteiten in de zorg maken het moeilijk voor het personeel, maar het moet toch naar uw problemen luisteren en praten over hoe een gouden middenweg kan worden bewandeld.
- Communicatie is een vitaal onderdeel van gedeelde zorg in een waarlijk partner-model tussen het verzorgend personeel en uzelf als aanverwante. Het openhouden van communicatielijnen vereist inspanning van beide partners. De levenskwaliteit van de oudere, die in de instelling voor ouderenzorg woont dient het middelpunt te vormen voor alle discussie.



Beheer over wat er in de zorgverlening gebeurt

- Soms voelen familieleden zich als toeschouwer bij wat er in de zorgverlening gebeurt en zij alleen maar kunnen toezien op wat er gebeurt en verslag kunnen uitbrengen over wat zij beschouwen als inferieure zorg. Deze aanpak veroorzaakt wrijving tussen het verzorgend personeel en de familie, omdat het personeel het gevoel heeft dat het onder toezicht staat en er rapport aan de leiding wordt uitgebracht over slecht werk. Het is beter om met personeel samen te werken om het originele doel te bereiken en om problemen direct met het personeelslid te delen. Als er langdurende kwesties zijn, of als het personeel niet juist op uw problemen reageert, dient de leiding te worden geïnformeerd.
- Informatie en wetenschap staan gelijk aan macht en kunnen gebruikt worden om de situatie in de hand te houden door sommige personeelsleden, die denken dat familieleden niet bij aspecten van de zorg betrokken kunnen worden.
- Kennismaken met het personeel en zorgen dat het personeel u leert kennen, kan nuttig zijn in het creëren van een meer comfortabele en gastvrije omgeving voor de familie. Er is meer kans op de ontwikkeling van een positieve verhouding als personeel en familie elkaar beleefd en respectvol behandelen. Het opbouwen van vertrouwen, verdraagzaamheid en begrip van redelijke verwachtingen in een langdurige zorgomgeving heeft zijn tijd nodig. Het is belangrijk te onthouden dat niet iedereen ineens alles kan weten of onmiddellijk op eisen kan ingaan, behalve als er levensgevaar dreigt.
- Het is belangrijk te realiseren dat oudere mensen in de zorg toch belangrijke beslissingen kunnen nemen over hun leven en wij dienen deze keuzes te respecteren. Er kan een tijd zijn wanneer uw aanverwante een beslissing wil nemen over zorg, of over andere aspecten van zijn of haar leven in de instelling, zonder uw medeweten of toestemming. Soms willen bewoners aspecten van hun leven privé houden en de familie er niet in betrekken.

Management kwesties

- De manier waarop zorginstellingen worden geleid, kan de relatie tussen personeel en familie beïnvloeden. De hoeveelheid werk voor het personeel, het opleidingsniveau en zorgmodel kunnen samenwerking in de zorg tegenwerken. De familie klaagt over gebrek aan voldoende personeel, teveel vaste routine, personeel dat te weinig tijd heeft om met verwanten te spreken en slechte communicatie.
- Alle instellingen werken met een budget en moeten tegemoet komen aan de Australische regering'snormen betreffende accreditatie. Als u deze verplichtingen begrijpt, ziet u in hoe het personeel werkt en dit kan invloed hebben op uw aandeel in de zorg. Als u problemen heeft met slechte organisatie, moet u dit bekendmaken aan de leiding en niet aan het onmiddellijk verzorgend personeel. Wrijving tussen personeel en leiding is een vaak voorkomend verschijnsel en om daar families bij te betrekken zou alleen de spanning in de instelling maar verhogen.
- Problemen met de kwaliteit van de verzorging die te maken hebben met slechte leiding kunnen in eerste instantie het best worden aangekaart door direct overleg met de leiding van de instelling zelf. Als de problemen niet kunnen worden opgelost met de leiding van de instelling, zijn er mogelijkheden voor families om hun bezorgdheid te kennen te geven bij het Department of Health and Ageing, of advies te vragen van belangen- of consumentengroepen. Als u denkt dat werkpraktijken de kwaliteit van de verzorging in de weg staan, geef dan uw bezorgdheid te kennen en zoek een antwoord. Organisaties verstrekken zorg aan veel ouderen en de meesten doen hun best met de aanwezige middelen: het is dus van het uiterste belang dat u de juiste feiten bij de hand hebt, voordat u verdere stappen onderneemt.

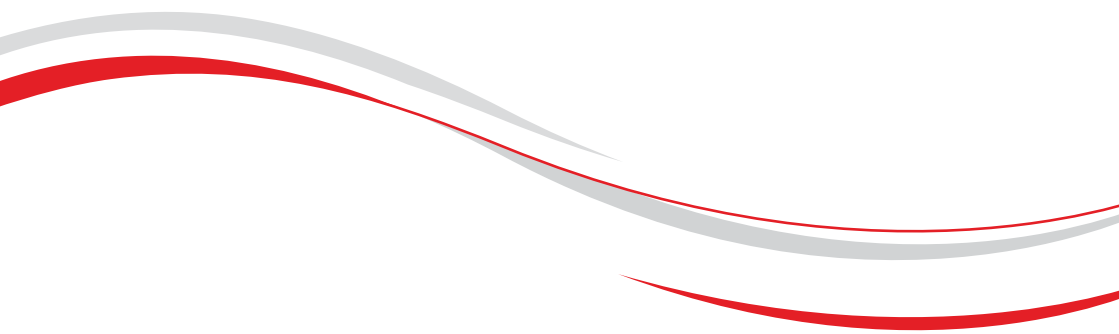
Samenwerking in de zorg

Samenwerken betekent 'werken met anderen'.

- Werken met anderen om een bepaald resultaat te bereiken is teamwerk. Onder ideale omstandigheden zouden het personeel dat betrokken is bij de zorg en de familieleden als een team moeten werken, informatie delen en elkaar steunen in het nemen van beslissingen over zorgverlening, voortdurend met het oog op het feit, dat, waar mogelijk, de oudere persoon erbij betrokken is. De manier waarop het personeel is voorbereid en betrokken is bij de organisatie zal ook meebepalen hoe te functioneren als lid van het team. U kunt ook verwachten dat de personeelsteamleden met u overleggen voordat er actie wordt ondernomen betreffende zorgverlening.
- Indien teamleden niet communiceren, kan dit resulteren in concurrentie, niet in samenwerking. De oudere die zorg krijgt wordt door de verschillende partijen die ontstaan als 'bezit' beschouwd en er kan een vorm van touwtrekkerij ontstaan, die alleen maar schadelijk kan zijn. Sterke persoonlijkheden mogen het teamwerk niet overschaduwen en de zorgverlening verstoren. Open communicatie is dé manier om dit probleem uit de weg te gaan.
- Teamwerk is de enige manier om zorg te verlenen en zo de levenskwaliteit van de bewoner te verbeteren. Verzorgend personeel kan niet alle zorg verschaffen zonder de inbreng van familieleden en familieleden kunnen niet alle zorg geven, die een ervaren verzorger verschaft.
- Soms is er wrijving binnen de familie. Als familie het niet eens kan worden over besluiten die hun aanverwant aangaan, kan dit ook moeilijkheden opleveren voor het personeel dat hierdoor verwarrende informatie ontvangt.

Zorginterventies

- Het belangrijkste onderdeel van zorgverlening is de eerste ontmoeting tussen de familieleden en het verzorgend personeel voor het bespreken van het zorgplan. Teamvergaderingen zijn een goede manier om informatie in te winnen en verwachtingen te bespreken met het 'nieuwe' zorgteam. Personeel beschouwt familieleden op een positievere manier als er vanaf het begin een gedeeld zorgmodel aanwezig is.
- De rol van ieder teamlid moet duidelijk zijn en het toepassen van zorgstrategieën moet gedeeld worden. Communicatielijnen moeten duidelijk worden aangegeven en mogelijkheden voor familieleden moeten worden meegerekend in de geplande beslissingen.
- Verzorgend personeel vereist steun van de leiding en richtlijnen om de teamaanpak te helpen ontwikkelen.
- Het kan voorkomen dat zorginterventies door het verzorgend personeel u ongerust maken met betrekking tot dementiazorg, bewonerveiligheid en –gedrag. Voordat er ook maar enig besluit wordt genomen over een verandering in zorgverlening, b.v. het opvoeren van de hoeveelheid medicatie, een andere kamer, enz., dient er een teamdiscussie plaats te vinden. Deze overeengekomen veranderingen moeten in het zorgplan worden opgenomen.
- In noodgevallen, moeten er soms snel beslissingen worden genomen, maar familieleden kunnen verwachten dat er zo spoedig mogelijk contact met hen wordt opgenomen.
- Nogmaals, teamvergaderingen zijn de beste manier om toekomstige zorgkeuzes en andere noodzakelijk geachte veranderingen te bespreken.



Wij zijn erkentelijk voor uw voortdurende betrokkenheid bij de zorg van uw aanverwante – terwijl hij of zij in een instelling voor ouderenzorg woont – en respecteren deze. Hieronder volgen enkele nuttige telefoonnummers en websites.

Nuttige contactinformatie:

Alzheimer's Australia

– er zijn Staatsinstanties, maar het contact voor de Nationale Instantie is:
(02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

De Alzheimer's Australia National Dementia Hulplijn is 1800 100 500

Zorgverstrekking Australië

– er zijn Staatsinstanties, maar het contact voor de Nationale Instantie is:
1800 242 636 <http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 of 9602 3066

