



Waardigheid en trots
voor de toekomst

wegwijzer

Samenwerken met informele zorg

Aandachtspunten voor samenwerking met naasten,
mantelzorgers en vrijwilligers in verpleegzorg



Inhoud



Inleiding



Gelijkwaardig samenwerken
met informele zorg

DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR



Belichten



Richten



Inrichten



Verrichten



Berichten



Onderrichten

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS



Clïëntreis



COUP



SOFA



WIFA



Colofon

Inleiding



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Waarom deze wegwijzer?

Naasten, mantelzorgers en vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor het welbevinden en zelfredzaamheid van cliënten. Beter en meer samenwerken wordt steeds belangrijker. Dit door de dubbele vergrijzing, toename van complexere zorgvragen en het groeiend personeels-tekort. Maar waar moet je op letten als aanbieder van verpleegzorg? In deze wegwijzer geven we hiervoor aandachtspunten aan de hand van de niveaus belichten, richten, inrichten, verrichten, berichten en onderrichten. Daarnaast een checklist voor contact met naasten in alle fasen van de cliëntreis: van thuis naar verpleeghuis. Informatie over het Team van de toekomst en handige tools.

Tip!

Het is van belang om goed aan te blijven sluiten bij wat cliënten, naasten en vrijwilligers belangrijk vinden en nodig hebben. Pas de aandachtspunten dan ook op maat toe in jullie organisatie. En vul ze eventueel aan met wat er in jullie situatie nog meer van belang is.



De verschillen tussen mantelzorgers, naasten en vrijwilligers

Mantelzorgers hebben een persoonlijke relatie met de cliënt. Het kan gaan om vrienden, burens en familieleden. Zij zorgen en ondersteunen onbetaald. Mantelzorgers zijn intensief betrokken bij de zorg en ondersteuning.

Naasten kunnen mantelzorgers zijn. Daarnaast kunnen onder deze term familieleden, vrienden en kennissen vallen die ook betrokken zijn, maar minder regelmatig en intensief zorg en ondersteuning verlenen dan mantelzorgers.

Vrijwilligers doen onbetaald zorg- en ondersteuningswerk voor een organisatie. Dit doen zij voor cliënten met wie zij geen persoonlijke relatie hebben.

Gelijkwaardig
samenwerken met
informele zorg

Team van de toekomst



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Het is van belang een goed gesprek te voeren over de wederzijdse wensen, verwachtingen en grenzen vanuit ieders rol en positie. Door dit uit te spreken en iedereen serieus te nemen, vermijd je conflicten en werk je prettig samen. Op deze manier vorm je gezamenlijk het Team van de toekomst!

cliënten



medewerkers / vrijwilligers



mantelzorgers / netwerk



Gelijkwaardig samenwerken met informele zorg

Hoe werk je gelijkwaardig samen?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Wil jij in jouw organisatie gaan samenwerken met informele zorg? Hoe zorg je voor een duurzame aanpak en een structurele verandering in jouw organisatie? En hoe werk je meer, beter en gelijkwaardig samen met naasten, mantelzorgers en vrijwilligers? Deze wegwijzer geeft je handvatten en tips op de niveaus van belichten, richten, inrichten, verrichten, berichten en onderrichten. Plus tips en een checklist voor contact met naasten in alle fasen van de cliëntreis: van thuis naar verpleeghuis.



Belichten

Hoe vergroot je bewustwording?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Belichten



Richten



Inrichten

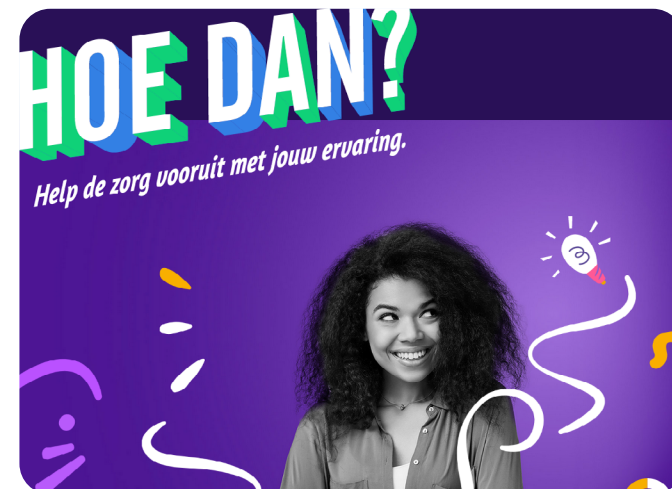


Hoe vergroot je bewustwording over samen zorgen? Hoe zorg je voor een omslag naar anders leven en zorgen? Op weg naar een zorgzame samenleving.

Berichten

Campagnes om burgers en medewerkers hierin mee te nemen zijn helpend voor het voeren van het goede gesprek over samen zorgen.

- Bijvoorbeeld de campagne van VWS, Praat vandaag over morgen.
- De campagne van MantelzorgNL Bereid je voor op mantelzorg.
- Of kijk dit filmpje over de toekomst van de zorg bij Thebe (visie 2030).
- De landelijke campagne Hoe Dan? en de bijbehorende toolkit is ontwikkeld voor zorgorganisaties om het gesprek over de zorg van morgen intern te faciliteren voor hun zorgmedewerkers. Een van de gespreksonderwerpen gaat over Gelijkwaardig samenwerken met informele zorg in de toekomst.



De landelijke campagne Hoe Dan?



Filmpje over de toekomst van Thebe

Richten

Hoe ontwikkel je een visie op gelijkwaardig samenwerken?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS



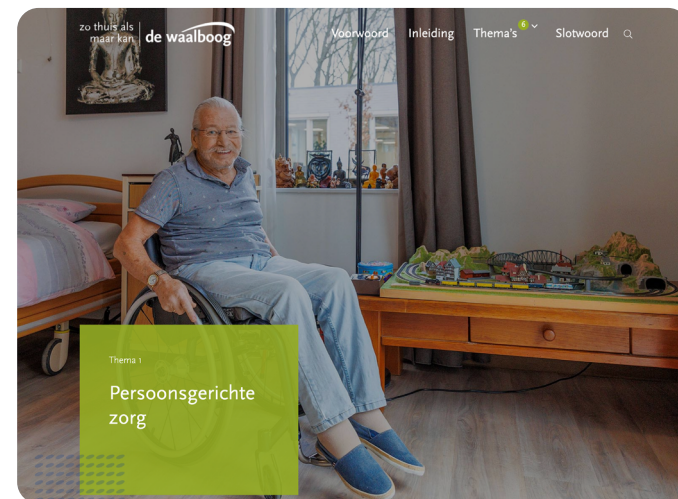
- Ontwikkel een visie op gelijkwaardig samenwerken met naasten en vrijwilligers en maak deze onderdeel van de gehele visie van jullie organisatie.
- Creëer draagvlak door cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers bij de opstelling van jullie visie te betrekken. Bijvoorbeeld door het organiseren van dialoogsessies.
- Formuleer een positieve visie om goed aan te sluiten op de motivatie van alle betrokkenen. Zo is het beter om in te steken op een betekenisvol leven van de cliënt, dan op het oplossen van het personeelstekort.
- Ga bij het opstellen van het beleid uit van de beleving van de cliënt, naaste, vrijwilliger en medewerker.
- Neem in jullie beleid mee op welk niveau jullie organisatie nu zit in de samenwerking met naasten en vrijwilligers en waar jullie naartoe willen. Dit kan variëren van streven naar een basis waarop er een vertrouwensrelatie is tot structurele samenwerking met afspraken in het zorgleefplan.
- Beschrijf hoe jullie het beleid vertalen naar de praktijk. Bijvoorbeeld welke zorghandelingen mantelzorgers en vrijwilligers mogen verrichten en wie waarvoor aansprakelijk is.
- Neem in jullie beleid eventueel op hoe jullie als organisatie willen bijdragen aan het creëren van meer bewustwording in de samenleving over de noodzaak van een zorgzame samenleving.

- Heb in het beleid aandacht voor hoe jullie gebruik willen maken van technologische mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan beeldbellen voor naasten die ver weg wonen.



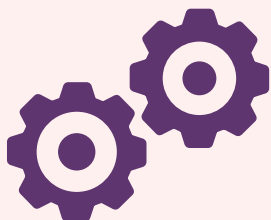
Berichten

Zet je visie om in beelden om de visie duidelijk en toegankelijk te maken. Beelden zeggen vaak meer dan woorden. Bekijk dit mooie voorbeeld van Samen zorg van de Waalboog.



Inrichten

Wat is de werkwijze en hoe borg je dat?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Belichten



Richten



Inrichten



- Bekijk welke werkafspraken en werkwijzen aangepast moeten worden, zodat het gelijkwaardig samenwerken met naasten en vrijwilligers op alle niveaus geborgd wordt.
- Ga na hoe jullie medewerkers toe kunnen rusten met de juiste competenties. Zo is het belangrijk om over gesprekstechnieken te beschikken om een gesprek over mogelijkheden, verwachtingen en grenzen te kunnen voeren. Bied bijvoorbeeld een training aan zoals de e-learning het goede gesprek op Zorg voor beter of een hulpmiddel zoals het FamilieStartGesprek op Waardigheid en trots voor de toekomst.

Met een heldere visie weet iedereen in de organisatie wat de uitgangspunten zijn. Het beleid beschrijft de kaders en hoe je die vertaalt naar de praktijk. Visie en beleid bieden een toetsingskader voor de inrichting en uitvoering van het samenspel met informele zorgverleners in de organisatie.

Inhoudelijk is het nodig dat er aandacht is voor een visie op gelijkwaardige samenwerking met informele zorgverleners. Het gaat hierbij om een samenwerking die gekenmerkt wordt door vertrouwen, respect, inleving, een open houding en de ruimte om grenzen aan te mogen geven.

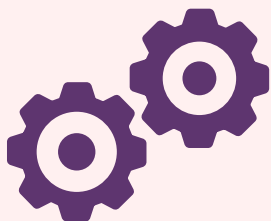


Gelijkwaardig samenwerken bij Atlant.

“Eerst laten we een vrijwilliger meedraaien. Dan weten we: deze vrijwilliger past goed bij de vraag. En het blijft maatwerk.

Rianne Burgers

Inrichten



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Belichten



Richten



Inrichten



Berichten

Ga na welke communicatieuitingen nodig zijn. Zo is het van belang om de juiste verwachtingen te creëren over wat jullie als organisatie kunnen bieden qua zorg. Bijvoorbeeld een uitnodigende flyer of een webtekst over hoe naasten kunnen bijdragen, zoals het portaal Mijn Welkom. Geef ook uitleg over de rol van eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger om verwarring te voorkomen.



Onderrichten

Dit gaat het over de competenties en het leren van vaardigheden aan mantelzorgers en vrijwilligers.

Mantelzorgers en anderen uit het sociale netwerk zijn zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun zorghandelingen bij hun naaste. Als ze gewend zijn om insuline te spuiten bij hun naaste, mogen ze dat blijven doen als hun naaste verhuist naar een zorginstelling. Je kijkt als zorgmedewerker in het begin mee of het goed gaat, noteert de afspraak hierover in het zorgdossier en evalueert hoe het hiermee gaat tijdens het MDO. Als de mantelzorger het nog niet kan, dan mag je als zorgmedewerker het aanleren tot dat de mantelzorger het onder de knie heeft.

Vrijwilligers hebben een andere juridische positie, vanwege de overeenkomst met de zorginstelling. De zorginstelling is verantwoordelijk en aansprakelijk. De organisatie kan ervoor kiezen dat vrijwilligers helpen met eten geven bij bewoners met slikproblemen. De cliënt moet hiermee eens zijn. En de vrijwilliger moet bekwaam zijn. Zo zijn er zorgorganisaties die cursussen 'slikproblemen' geven, ook voor vrijwilligers. Als een vrijwilliger met goed gevolg een cursus 'slikproblemen' heeft afgerond, dan is er geen belemmering om een vrijwilliger in te zetten.



Verrichten

Wat betekent samen zorgen in de praktijk?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Verrichten



Berichten



Onderrichten



- Zorg voor een cultuur waarin het opbouwen van een vertrouwensrelatie mogelijk is met naasten en vrijwilligers. In teams waar zorgverleners open en betrokken zijn naar elkaar, wordt diezelfde houding ook makkelijker uitgedragen naar informele zorgverleners.
- Heb aandacht voor een cultuuromslag van 'zorgen voor' naar 'samen zorgen dat'. Reflecteer regelmatig met elkaar wat dat betekent in de dagelijkse praktijk. Bijvoorbeeld door de visie er steeds bij te pakken tijdens een teamvergadering en voorbeelden en dilemma's te bespreken.
- Heb aandacht voor op wat voor een manier en in welke mate naasten en vrijwilligers betrokken willen zijn. Vraag hen regelmatig om feedback en koppel terug wat er met hun inbreng wordt gedaan.
- Bij gelijkwaardig samenwerken kunnen SOFA, COUP en WIFA modellen helpend zijn. Zie Tools.



Onderrichten

Houd de visie levend. Maak bijvoorbeeld gebruik van inspirerende verhalen om de visie tot leven te brengen,



Berichten

Communiceren is de smeerolie voor een goed samenspel. Bij het goede gesprek laat je OMA thuis en neem je ANNA mee.

OMA: je Oordelen, je Mening en je ongevraagde Adviezen.

ANNA: Altijd Navragen, Nooit Aannemen.

Tip: met de gratis e-learning 'Goed in Gesprek' leer je beter communiceren in de zorg. Hoe voer je een goed gesprek? Hoe kun je goed feedback geven en ontvangen?



Berichten

Hoe communiceer je met naasten?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Verrichten Berichten Onderrichten



Folder voor naasten over Samen zorgen

- Maak een uitnodigende folder voor naasten waar ze aan kunnen denken om te doen met praktische voorbeelden. Mooi voorbeeld is de folder van Zorggroep Elde Maasduinen.
 - Help mee met de maaltijd bereiden, tafeldekken en afruimen. Vooral jouw gezelschap wordt gewaardeerd. Eet gezellig een hapje mee.
 - Ga lekker naar buiten. Bijvoorbeeld door samen te wandelen, of op pad te gaan met de duofiets. Een kleine wandeling is al fijn, maar een bezoekje aan de markt maakt het natuurlijk helemaal af.
 - Ondersteun je naaste bij verzorgende handelingen. Was je gewend om bij het wassen te helpen of je naaste naar bed te brengen? Voor je naaste en voor het zorgteam is het fijn als je dit blijft doen bij ons op de locatie.
 - Ondersteun bij activiteiten in de huiskamer. We vinden het fijn als je daarbij wilt helpen. Heb je zelf een idee over een activiteit, dan horen we dat ook graag!
 - Ben je meer praktisch ingesteld? Je kunt ook helpen om de kledingkast op te ruimen of het bed te verschonen.

Welkom bij Caren.

Caren is een digitale gezondheidsomgeving en geeft jou inzage in en controle over je eigen gezondheid, of die van je verwanten. Caren helpt je ook met het organiseren van zorg en maakt het mogelijk om informatie te delen en taken te plannen rondom jouw zorgsituatie. Je bepaalt zelf met wie je jouw gegevens wilt delen en of je Caren wilt koppelen met de professionele zorg.

[Maak direct een account aan of log in met je bestaande Caren account.](#)



Naasten op het hoofdmenu van de website

Neem het onderwerp 'naasten' op in het menu van de website met relevante informatie over het Samen zorgen, ervaringsverhalen, informatie over wat je kunt verwachten aan zorg en ondersteuning. Informatie over wachtlijst en de kosten.

Digitale communicatie

Er zijn verschillende digitale communicatieplatforms waarmee familieleden de zorg onderling kunnen delen en af kunnen stemmen met zorgmedewerkers. Denk aan Caren zorgt met koppeling van het ECD of Familienet om sfeerfoto's te delen.



Een leven lang leren is zeker ook in de zorg belangrijk. De zorg verandert en stelt steeds weer nieuwe eisen aan je als zorgmedewerker. Dat geldt dus ook voor de samenwerking met de informele zorg. Onderstaande stappen helpen bij het op maat samenstellen van een leer- of verandertraject. Lees meer over leren en veranderen.

Onderrichten

Hoe verander je als organisatie en leer je daarvan?



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS



Cliëntreis

Van thuis naar verpleeghuis



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTRIS

DEEL 4 | TOOLS

1

2

3

4

5

Contact met naasten in alle fasen van de cliëntreis

Een gelijkwaardige samenwerking vraagt om aandacht voor de relatie met naasten en vrijwilligers in alle fasen die de cliënt doorloopt: van thuis naar het verpleeghuis. Dit noemen we ook wel de cliëntreis. Op de volgende pagina's vind je verschillende aandachtspunten voor de verschillende fasen.



Cliëntreis

Thuis wonen: warm contact



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTRUIS

DEEL 4 | TOOLS



- Organiseer een huisbezoek zodat er alvast kennis gemaakt kan worden met de cliënt en de naaste. Voor hen is er dan straks bij de verhuizing al een vertrouwd gezicht aanwezig. Voordeel is verder dat de medewerker tijdens het huisbezoek het verdere netwerk van de cliënt in kaart kan brengen en het levensverhaal van de cliënt kan optekenen.
- Het huisbezoek is een eerste moment om contact te leggen en te houden (de COUP-methode).
- Biedt jullie organisatie al verpleegzorg thuis aan? Dan kan dit ook een moment zijn om te kijken of het mogelijk is om langer thuis te blijven wonen.
- Worden er vrijwilligers en naasten betrokken bij de zorg in de thuisfase? Dan is het van belang dat er oog is voor randvoorwaarden, kennis en toerusting voor het verlenen van zorg en ondersteuning.



Cliëntreis

Verhuizen: warm welkom



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

1

2

3

4

5

- Zorg ervoor dat naasten zich gewaardeerd en welkom voelen. Medewerkers passen de COUP-methode toe en zijn zich bewust van de verschillende rollen van mantelzorgers uit het SOFA-model. De focus ligt op het elkaar leren kennen en begrijpen.
- De medewerker bespreekt mogelijkheden met naasten. Er wordt aangesloten bij motivatie. Wat wilt u met uw naaste kunnen blijven doen? Daarnaast is er expliciete aandacht voor grenzen en verwachtingen en wordt er goed aangesloten op besproken punten van het huisbezoek.
- Het is duidelijk wie de eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger zijn.
- De medewerker noteert de afspraken in het zorgleefplan.
- Bij complexe familiesituaties kan de medewerker ondersteuning krijgen bij het gesprek. Bijvoorbeeld van een maatschappelijk werker. Ook is er extra aandacht voor afspraken over contact, zoals een Familiestatuut om uitsluiting van familieleden te voorkomen.
- De medewerker kijkt of er eventueel vrijwilligers nodig zijn.
- Er is aandacht voor het betrekken en het uitnodigen van het hele netwerk van de cliënt. Door bijvoorbeeld aan iedereen een verhuiskaartje te sturen met een ingesloten koffiebon als uitnodiging om een keer langs te komen.



Cliëntreis

Wonen in het verpleeghuis: samen zorgen



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS



- Zorg ervoor dat medewerkers regelmatig het gesprek voeren met naasten over wensen, verwachtingen en grenzen.
- De afspraken in het zorgleefplan worden samen met naasten en eventuele vrijwilligers regelmatig geëvalueerd.
- Er is aandacht en waardering voor de betrokken vrijwilligers en of zij nog steeds de activiteiten vervullen die zij willen doen. Ook is er blijvende aandacht voor het faciliteren van randvoorwaarden, kennis en toerusting van vrijwilligers. Het WIFA-model wordt continu toegepast.
- Als organisatie organiseren jullie regelmatig bijeenkomsten voor naasten en vrijwilligers om iedereen betrokken te houden. Denk bijvoorbeeld aan een lunch, toneelavond, samen tuinieren, of een gespreksbijeenkomst om feedback op te halen.



1

2

3

4

5

Cliëntreis

Laatste levensfase: ruimte voor waarden en wensen

4



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

- Medewerkers hebben oog voor het speciale karakter van de laatste levensfase. Als organisatie bieden jullie extra ruimte voor gesprekken over wensen, waarden en zorgen.
- Medewerkers kijken of het nodig is om samen te werken met vrijwilligers palliatief-terminale zorg (VPTZ). Vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld voor langere tijd naast iemands bed zitten, omdat medewerkers het te druk hebben.
- Er is aandacht voor een goede afronding als iemand is overleden. Kijk als organisatie of jullie familieleden nog kunnen uitnodigen voor een herdenkingsdienst.



Cliëntreis

Eindgesprek met naasten



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

1

2

3

4

5

- Plan een eindgesprek met naasten om de samenwerkingsrelatie af te ronden. Hierin wordt teruggekeken op het samen zorgen voor de cliënt in het verpleeghuis en naar verbeterpunten gevraagd.
- Medewerkers gaan bij naasten na of zij betrokken willen blijven bij jullie verpleeghuis als vrijwilliger. En of zij het nog fijn vinden om betrokken vrijwilligers te bedanken.





COUP

Opbouwen van een samenwerkingsrelatie



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR

DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING

DEEL 3 | CLIËNTREIS

DEEL 4 | TOOLS

Voor het opbouwen van een prettig contact en fijne samenwerking kan de COUP-methode helpen. COUP is de afkorting van Contact leggen, Ondersteunen, Uitnodigen en Participeren.

Contact leggen

Door een goed contact ontstaat er wederzijds vertrouwen. De medewerker maakt een praatje als familie hun naaste bezoeken en vraagt hoe het gaat. Dit betekent echt niet eindeloos alles aanhoren. Maar wel: familieleden herkennen, belangstelling tonen zodat ze zich welkom en thuis voelen. De medewerker laat ook zien wie diegene zelf is en wat die precies doet. Dat leidt tot wederzijds vertrouwen en verdere interactie.

Uitnodigen

Familieleden, burens en vrienden hebben een betekenisvolle relatie met hun naaste. Toen hun vader, moeder of opa nog thuis woonde, waren zij nauw betrokken. Voor familieleden is belangrijk om te weten dat deze betrokkenheid ook mogelijk en zelfs zeer gewenst is binnen de verblijfszorg of als hun naaste hulp thuis krijgt van een zorgorganisatie. Laat de familie zien welke activiteiten de organisatie onderneemt en nodig hen daarvoor uit.

Ondersteunen

Het kan voor familieleden lastig zijn om contact te blijven houden met hun naaste. Bijvoorbeeld omdat ze als mantelzorger overbelast zijn geraakt en alle zorg graag even loslaten. Of omdat ze soms niet meer weten hoe ze een gesprek kunnen aanknopen met hun naaste die hen niet meer herkent vanwege dementie. Door een luisterend oor te bieden, ondersteunt de medewerker hen op momenten dat ze het moeilijk hebben.

Participeren

Het is fijn als familieleden zelf een actieve bijdrage leveren aan het welbevinden van hun naaste en zelfs aan die van andere bewoners. Ze kunnen bijvoorbeeld gaan wandelen, activiteiten organiseren, helpen tijdens het eten of met klussen in de tuin. Vraag wat ze zelf kunnen en willen doen en maak daar afspraken over.

SOFA

Vier rollen van mantelzorgers



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR
DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING
DEEL 3 | CLIËNTREIS
DEEL 4 | TOOLS

Een fijne samenwerking tussen mantelzorgers en zorgmedewerkers is belangrijk. Het SOFA-model helpt om hier een goede invulling aan te geven. Het beschrijft de vier rollen die een mantelzorger heeft en hoe je hier als professional mee om kunt gaan.

Rollen van mantelzorgers

Activiteiten van medewerkers

Partner in zorg



Samenwerken

Realiseer je dat een mantelzorger al langere tijd voor zijn of haar naasten zorgt. Erken de mantelzorger dus als mede-hulpverlener.

Hulpvrager



Ondersteunen

Het kan zijn dat een mantelzorger zelf ondersteuning nodig heeft om de zorg vol te houden. Bied een luisterend oor en verwijs door waar nodig, bijvoorbeeld naar een mantelzorg steunpunt.

Persoonlijke relatie



Faciliteren

Realiseer je dat een mantelzorger in de eerste plaats kind, ouder, partner, vriend is. Respecteer daarom de gewoontes van een mantelzorger en zijn of haar naaste.

Expert



Afstemmen

Een mantelzorger kent de naaste al lang. Benut daarom de kennis van de mantelzorger.

WIFA

Aandachtspunten in de samenwerking met vrijwilligers



DEEL 1 | STRUCTUUR EN CULTUUR
DEEL 2 | BEWUSTWORDING EN GEDRAGSVERANDERING
DEEL 3 | CLIËNTREIS
DEEL 4 | TOOLS

Vrijwilligers en zorgmedewerkers komen elkaar steeds vaker tegen op de werkvloer. Dit biedt kansen voor een succesvolle verbetering van de zorg. Het WIFA-model helpt om de samenwerking zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Waarderen		Welkom heten en waarderen, toon belangstelling en spreek uit dat je het fijn vindt dat de vrijwilliger er is.
Informereren		Informereren van vrijwilligers over zaken die met cliënten te maken hebben, uitvoering van taken en organisatie.
Faciliteren		Faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers.
Afstemmen		Afstemmen van zaken die cliënten en werkzaamheden betreffen.

Colofon

Waardigheid en trots voor de toekomst

Auteurs:

Yvonne de Jong en Marit van der Meulen

Ontwerp:

Taluut

Publicatiejaar:

April 2024

Contactpersoon:

Yvonne de Jong

Waardigheid en trots voor de toekomst helpt professionals en organisaties om de langdurende zorg voor ouderen toekomstbestendig te maken.

www.waardigheidentrots.nl

