

BEGINNEN BIJ HET BEGIN, Familiezorg in 10 punten

1. Familiezorg is de zorg die familieleden geven of hebben als een naaste zorg of hulp nodig heeft.

- Ben je familie en zorg je voor een naaste en/of maak je je zorgen over die zorg? Dan is er familiezorg.
- Heb je familie die voor je zorgt en/of zich zorgen maakt? Dan is er familiezorg.
- Beïnvloedt de zorg/zorgen van je naaste jouw leven of je werk? Dan is er familiezorg.
- Beïnvloedt de zorg/zorgen de manier waarop jij met je naasten omgaat (jullie relaties)? Dan is er familiezorg.
- Vergelijk het woord *familiezorg* met het woord *familiefeest*. Dat woord betekent *het feest van een familie*, meestal ter gelegenheid van het feit dat een familielid iets te vieren heeft. Vaak zijn op zo'n feest ook wel enkele intieme vrienden of de burens uitgenodigd.
- Familiezorg is de zorg van een familie als een naaste ziek wordt of op een andere manier niet (meer) voor zichzelf kan zorgen. Daarbij kunnen ook vrienden en/of burens betrokken zijn.

2. Familiezorg begint altijd thuis. Het is iets intiems van familieleden onder elkaar.

- Elke familie bestaat uit unieke individuen, maar...
- De manier waarop deze individuele mensen samen, als familie, met de zorg omgaan, is ook uniek.
- Elke familie vormt een eigen 'systeem', een volkomen eigen 'verhaal', met eigen hoogte- en dieptepunten, met eigen 'schrammen, bulten en littekens'.

3. Het is altijd familie die professionals inschakelt. Nooit andersom.

- Professionals worden ingeschakeld als de zorg thuis te groot, zwaar of intensief wordt.
- De vraag van families aan professionals klinkt als: "Help onze naaste met zijn zorg."
- De werkelijke vraag is: "Help ons met de zorg voor onze naaste."

4. De beste zorg ontstaat in de samenwerking tussen zorgvrager, familie en professionals.

- Als een professional is ingeschakeld ontstaat de 'zorgdriehoek' van zorgvrager, familie en professional.
- Het is de taak van de professional te achterhalen wat deze zorgvrager en zijn naasten nodig hebben om hun zorg te dragen.
- De professional is actief geïnteresseerd in het 'verhaal' van deze specifieke mensen: wat zijn hun wensen, verlangens, behoeften. De professional voegt daar vanuit een dienstbare en professionele houding zijn kennis en ervaring aan toe.
- Op deze manier ontstaat de *Beste Zorg* voor deze specifieke mensen in hun specifieke situatie.

5. Zorgvrager, familie en professionals zijn gelijkwaardig, maar niet gelijk.

- Voor de professional is de zorg zijn vak.
- Voor de zorgvrager en familieleden is de zorg (deel van) hun leven.

6. Werken in de zorg, dat is werken in de zorg van iemand anders

- Het vak van de professional bestaat, naast zijn zorginhoudelijke kennis en ervaring, uit:
 - actieve interesse in de zorg en het verhaal van de zorgvrager en zijn naasten
 - in gesprek willen en durven gaan, juist als het lastig lijkt
 - zorgvragers en familieleden ondersteunen bij hun eigen wijze van omgaan met hun specifieke zorg in hun specifieke situatie
 - om weten te gaan met de wijze waarop de schrammen, bulten en littekens van families zich kunnen uiten in gedrag dat als lastig kan worden ervaren
 - uitmuntende gespreksvaardigheden => de kunst en de kunde van het ontmoeten
 - dienstbaar zijn, niet aan dé cliënt, maar aan de zorg ván een specifieke cliënt en zijn specifieke naasten in hun specifieke situatie
- Zoals professionals de zorginhoudelijke kant van hun vak hebben geleerd, zo kunnen ze ook de kunst en de kunde van het ontmoeten leren, o.m. met de *Methode Familiezorg*.
- Zorgprofessionals hebben gekozen voor hun vak.
- Na afloop van hun werktijd of zorgcontact dragen professionals hun aandeel in de zorg over aan collega's en gaan naar huis, naar hun eigen leven en vaak ook naar hun eigen zorg.

7. Leven in de zorg, dat is hard werken.

- Het zou voor professionals fijn zijn als ook de zorgvrager en familie zouden beschikken over uitmuntende gespreksvaardigheden (de kunst en de kunde van het ontmoeten). De zorg is echter niet hun vak, het is (onderdeel van) hun leven.
- De zorg is de zorgvrager en zijn familie overkomen, heeft hun leven en relaties sterk beïnvloed en is er elke dag.
- Voor zorgvragers en familie zijn professionals (hoe goed ze het ook bedoelen en hoe goed ze ook zijn!) 'tweede keus', 'noodzakelijk kwaad'. Ze zijn de verpersoonlijking van iets wat in hun leven niet de bedoeling was.
- Zorgvragers en familie kunnen (mede) door hun schrammen, bulten en littekens gedrag vertonen dat door professionals als lastig kan worden ervaren.
- Familie is per definitie betrokken, ook als ze op afstand willen blijven. Juist die keuze geeft aan dat ze betrokken zijn, er is altijd een reden voor.
- Zorgvragers en familie hebben altijd *zeggenschap* over hun zorg, over hun probleem.

8. Een professional komt nooit alleen.

- Bij complexere zorgvragen zijn in één zorgdriehoek altijd meerdere professionals betrokken. Zij wisselen elkaar af, of hebben verschillende specialismen.
- In een goed werkende zorgdriehoek stemmen de professionals onderling en in voortdurend overleg met de zorgvrager en familie af op welke manier de Beste Zorg gerealiseerd kan worden.
- Elke professional werkt met meerdere zorgvragers en families.
- Vaak vindt de zorg plaats in een samenlevingsvorm (locatie, woonvorm, etc.) waarin de verschillende verhalen (belangen, zorgen, ervaringen, cultuur) van de zorgvragers en families samenkomen en kunnen botsen.
- Het behoort tot het vak van de professionals om het samenleven op locaties in goede banen te helpen leiden. Op dit punt ontstaat *mede-zeggenschap*.

9. Zorgorganisaties zien de zorgvrager en zijn familie soms over het hoofd.

- Om alle individuele zorg in alle individuele zorgdriehoeken te kunnen realiseren, organiseren zorgprofessionals zich in zorgorganisaties, die weer onder zijn verdeeld in divisies, sectoren, pijlers, teams, locaties, enz.
- Om de organisatie draaiende te kunnen houden en het 'gedoe' in goede banen te leiden wat ontstaat met zoveel zorgen, belangen, ervaringen en culturen van zorgvragers, families én medewerkers, werken in de organisatie diverse medewerkers die zelf geen of nauwelijks contact hebben met individuele zorgvragers of familieleden. Deze secundaire zorgprofessionals richten hun aandacht vooral op de organisatie zelf.
- In een goed werkende zorgorganisatie realiseren álle medewerkers (primaire en secundaire professionals) zich dat zij altijd werken in de zorg van individuele zorgvragers en hun families.
- Net zoals families zijn zorgorganisaties een 'systeem'. Ze hebben hun eigen verhaal, hun eigen cultuur, hun eigen schrammen, bulten en littekens.
- Zorgorganisaties werken in een 'maatschappelijke context'. Ze hebben te maken met overheden, wetten, verzekeraars, etc. Dit maakt het voor zorgorganisaties en individuele professionals soms lastig zorgvragers en hun naasten écht te blijven zien en horen.

10. De zorg blijft altijd de zorg van zorgvragers en hun familie. Daarom is het belangrijk dat zij altijd invloed (medezeggenschap) hebben op de manier waarop hun zorg georganiseerd wordt.

- Individuele zorgvragers en families ervaren zorgorganisaties vaak als bolwerken waarin hun zorgen en belangen te weinig worden gezien en gehoord.
- Maar hoe groot en ingewikkeld een zorgorganisatie ook is, de zorg blijft altijd de zorg en het probleem van individuele mensen.
- Het is daarom een taak van organisaties en onderdeel van het vak van professionals om individuele zorgvragers en hun familie actief uit te nodigen mee te denken, mee te praten en mee te beslissen over alles in de organisatie wat uiteindelijk bijdraagt aan de Beste Zorg voor individuele zorgvragers en hun naasten. De organisatie organiseert daartoe de *formele medezeggenschap*.
- In een goed werkende zorgorganisatie nemen individuele zorgvragers en familieleden naar vermogen verantwoordelijkheid om bij te dragen aan de Beste Zorg. Dat kunnen ze doen door middel van hun *zeggenschap* in de zorgdriehoek, de *informele mede-zeggenschap* in de samenlevingsvormen en de *formele medezeggenschap* in de verschillende organisatie-onderdelen.

SAMENVATTING

1. Familiezorg is de zorg die familieleden geven of hebben als een naaste zorg of hulp nodig heeft.
2. Familiezorg begint altijd thuis. Het is iets intiems van familieleden onder elkaar.
3. Het is altijd familie die professionals inschakelt. Nooit andersom.
4. De beste zorg ontstaat in de samenwerking tussen zorgvrager, familie en professionals.
5. Zorgvrager, familie en professionals zijn gelijkwaardig, maar niet gelijk.
6. Werken in de zorg, dat is werken in de zorg van iemand anders.
7. Leven in de zorg, dat is hard werken.
8. Een professional komt nooit alleen.
9. Zorgorganisaties zien de zorgvrager en zijn familie soms over het hoofd.
10. De zorg blijft altijd de zorg van zorgvragers en hun familie. Daarom is het belangrijk dat zij altijd invloed (medezeggenschap) hebben op de manier waarop hun zorg georganiseerd wordt.