

HAND-OUT WORKSHOP MEDEZEGGENSCHAP EN FAMILIEZORG, SYMPOSIUM MEDEZEGGENSCHAP, 4 en 5 OKTOBER 2016

WAT BETEKENT FAMILIEZORG?

Familie zorg is de zorg die ontstaat en die mensen elkaar geven als een familielid langdurige en intensieve zorg nodig heeft. Die zorg kan grote invloed hebben op het leven van alle betrokkenen en op hun onderlinge relaties: niemand heeft er om gevraagd, iedereen moet zich ertoe verhouden. Er is dus altijd sprake van een zorgsituatie of cliëntsysteem waar meerdere mensen bij betrokken zijn.

Niet alleen familie

Familie zorg heet familie zorg, omdat in langdurige en intensieve zorgsituaties het meestal familieleden zijn die langdurig en intensief (en ongevraagd) betrokken zijn. Het zijn ook vaak de relaties tussen familieleden die door de zorgsituatie het meest onder druk komen te staan. Dit neemt niet weg dat ook niet-familieleden deel uit kunnen maken van een cliëntsysteem. Het woord 'familie' omvat dus álle mensen die nauw betrokken zijn bij de zorgsituatie.

Werken in de zorgtriade

Als de zorgvrager en/of zijn familieleden de zorg niet meer alleen kunnen dragen, doen ze een beroep op professionele zorgverleners. Dan spreken we van de zorgtriade of zorgdriehoek van cliënt, familie en professionals. De bedoeling van de zorgtriade is dat cliënt, familie en professionals samen zoeken naar wat de beste zorg is voor de cliënt in zijn specifieke zorgsituatie. Het is dus het cliëntsysteem (cliënt en/of familie) die professionele zorgverleners betreft, niet andersom. Familie is betrokken, ook al is dat soms tegen wil en dank. De vraag die aan de professional wordt gesteld, zal in eerste instantie misschien klinken als: 'Help ons familielid met zijn beperking'. De onderliggende vraag zal in de meeste gevallen neerkomen op: 'Help ons bij de zorg voor ons familielid'.

Een belangrijk verschil is dat de zorg voor de cliënt en zijn familie deel van hun leven is, voor de professional is de zorg zijn (vrijwilligers)werk, zijn vak. Dat vak bestaat voor een groot deel uit de kunst en de kunde van het ontmoeten, d.w.z. je actief interesseren voor de relaties en de context (het verhaal, de achtergrond) van de mensen waar je mee werkt.

Dat zijn:

- je cliënten
- de mensen die in het leven van je cliënten een belangrijke rol spelen (vaak familie, maar ook vrienden, burens, collega's, enz.)
- je collega's; van je team, locatie, cluster, RvE, andere onderdelen van Amarant en van andere bij de zorg voor je cliënten betrokken organisaties.

Actief interesseren wil zeggen dat je met die mensen in gesprek gaat (dialogo) met als doel hun wensen, verwachtingen, behoeften en rechten mee te nemen in de wijze waarop je met hen samenwerkt aan een optimale zorgsituatie waarin iedereen naar vermogen eigen verantwoordelijkheid draagt.

WAT BETEKENT MEDEZEGGENSCHAP?

Het principe achter zeggenschap en medezeggenschap is dat elk mens baas is over zijn eigen lijf en leven, m.a.w. ieder mens heeft zelfbeschikkingsrecht. Dit principe is beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. In Nederland onderschrijft iedereen dat min of meer als vanzelfsprekend. In de praktijk is dit principe minder vanzelfsprekend, minder eenduidig. Het leidt tot verschillen van inzicht en dilemma's. Dat proberen we als samenleving te verduidelijken d.m.v. wetten waarin rechten worden beschreven. Voorbeeld: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

Als je als organisatie van professionele zorgverleners vindt dat de beste zorg gerealiseerd wordt d.m.v. samenwerking, gesprek en afspraken tussen de cliënt, professionals en het cliëntstelsel in de zorgtriades én...

Als je vindt dat de zeggenschap die de cliënt (en soms ook zijn familie) heeft over het eigen leven van essentieel belang is voor de beste zorg...

Dan is het logisch dat je als organisatie ook nadenkt over hoe je cliëntstelsels mede zeggenschap geeft over:

- alle beleid dat wordt gemaakt
- en alle beslissingen die worden genomen in alle overleggen,
- op de verschillende niveaus in de organisatie,

Kortom, over alles wat uiteindelijk bedoeld is om bij te dragen aan de beste zorg voor de individuele cliënten en hun familie.

WAT BETEKENT WERKEN MET FZ EN MZ VOOR MEDEWERKERS VAN AMARANT?

Vroeger betekende werken in de zorg dat je als medewerker van een zorgorganisatie zorg *leverde*. Tegenwoordig ben je als medewerker meer dienstbaar aan de wensen, verwachtingen en behoeftes van het cliëntensysteem. Met jouw deskundigheid (en die van je collega's) lever je een bijdrage aan het realiseren van de Beste Zorg voor elke individuele cliënt en zijn naasten in hun specifieke situatie. Het realiseren van zorg is dus per definitie maatwerk.

De basis voor dat maatwerk bestaat uit het in gesprek gaan met cliënten en hun familie: wie zijn ze, waarom doen ze zoals ze doen, wat willen ze en hoe kun jij daaraan bijdragen? Kennis, inzicht en vaardigheden in familiezorg en medezeggenschap zijn een fundamenteel onderdeel van het vak van medewerker van een zorgorganisatie. Dat geldt zowel voor de mensen die direct contact hebben met cliënten en hun naasten (primaire zorgprofessionals) als medewerkers die de zorg faciliteren en ondersteunen (secundaire zorgprofessionals).

ONDERSTEUNING BIJ HET WERKEN MET FZ EN MZ

Werken vanuit de principes van medezeggenschap en familiezorg vraagt nieuwe competenties. De Amarant Groep stelt daarom alles in het werk om medewerkers, cliënten en familie daarbij te ondersteunen.

1. Vanaf het najaar 2016 zijn er in elke divisie een of meerdere ambassadeurs MZ/FZ werkzaam. Zij zullen teams, cliënten, cliëntvertegenwoordigers, cliëntenraden, teams, managers, divisiedirecteuren, artsen, ondersteunende diensten, enz. stimuleren en ondersteunen werk te maken van FZ en MZ.
2. De ambassadeurs werken vanuit het Platform Cliëntmedezeggenschap waarin de organisatie zo nauw mogelijk samenwerkt met cliëntenraden om medezeggenschap en familiezorg tot een vanzelfsprekend onderdeel van de zorg te maken.

3. Het PCM en de Amarant Academie ontwikkelen een groot aantal informatie-, inspiratie- en scholingsactiviteiten op het gebied van MZ en FZ. De scholingen komen vanaf het najaar 2016 beschikbaar.

RECHTEN VAN CLIËNTEN EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

Universele verklaring van de rechten van de mens

<https://www.mensenrechten.nl/wat-zijn-mensenrechten/mensenrechten-op-een-rij>

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

<http://www.hetlsr.nl/themas/wmcz/>

Praktisch Lijstje met rechten van cliënten (Stg. Raad op Maat)

<http://www.raadopmaat.org/weten/rechten-van-clienten/>

Reglementen cliëntenraden Amarant

http://amarant.auralibrary.nl/auraicdetails.aspx?DOCSTART=MO-M-067#.V-OrcbCx_m4

INFORMATIE EN CONTACT

- PCM (Platform Cliënt Medezeggenschap)
medezeggenschap@amarantgroep.nl
- Anja Hendrickx (functionaris medezeggenschap), 06-51448999,
A.hendrickx@amarant.nl
- Jeanine Langerwerf (medewerker Leercentrum en coach cliëntenraden),
06-11641675 j.langerwerf@amarantgroep.nl of
Leercentrum@amarantgroep.nl
- Vincent van Heck (beleidsmedewerker KKB) 06-51398631
- Louis Gijzen (klachtenfunctionaris) 06-51861590
- Servicepunt Medezeggenschap (vraagbaak en ondersteuning),
servicepuntmedezeggenschap@amarantgroep.nl
- Klaartje van Montfort (projectleider familie zorg), 06-23368690,
kvanmontfort@exfam.nl
- Ad van Oorschot (projectleider familie zorg), 06-20959071, ad@triptiek.nu
- Amarant Academie (scholing medewerkers) 013-4693300