

Medezeggenschap en Familiezorg, artikel in WerkWoord (Werk & Dagbesteding)

Medezeggenschap en Familiezorg

De laatste tijd wordt er bij Amarant veel aandacht besteed aan medezeggenschap en familiezorg. Maar er is ook wel wat verwarring over die begrippen. Zowel bij cliënten en familie als bij medewerkers. Wat betekenen medezeggenschap en familiezorg nou eigenlijk als je bij Amarant woont of werkt? Als je medewerker bent bij Amarant? Of als je op een andere manier betrokken bent?

Beginnen bij het begin

Het is het gemakkelijkste om te beginnen bij het begin. Als iemand om wat voor reden dan ook langdurige of intensieve zorg nodig heeft, dan gaan de mensen om hem of haar heen zorgen en zich zorgen maken. Vanaf dat moment is er sprake van *familiezorg*. Dat woord wordt gebruikt, omdat het meestal familieleden, ouders, broers en zussen zijn die het meest betrokken raken. Maar ook anderen, vrienden, burens, collega's kunnen natuurlijk betrokken zijn. Langdurige en intensieve zorg beïnvloedt dus niet alleen degene die de zorg nodig heeft, maar ook de mensen die dicht bij hem staan. Soms ontstaat er binnen zo'n groep mensen ook onenigheid. Het kan zelfs voorkomen dat mensen niets meer met elkaar te maken willen hebben. Ook dan is er nog steeds sprake van familiezorg. Dat je ruzie met elkaar hebt, wil nog niet zeggen dat je niets meer voor elkaar betekent.

Zorgdriehoek

Als degene die de zorg nodig heeft en de mensen om hem heen de zorg niet langer alleen op kunnen lossen, dan betrekken ze er professionele hulpverleners bij. Die zijn vaak in dienst van een organisatie, zoals bijvoorbeeld Amarant. Vanaf dat moment is er sprake van een *zorgtriade*, of *zorgdriehoek*. Die driehoek bestaat uit degene die de zorg nodig heeft (de cliënt), zijn naasten (familie) en de zorgprofessionals. De cliënt en zijn naasten worden samen ook wel het *cliëntsysteem* genoemd. Onder zorgprofessionals worden alle medewerkers van een zorgorganisatie verstaan. Dus niet alleen de begeleiders op de locaties, maar ook alle ondersteunende medewerkers. Een belangrijk verschil tussen het cliëntsysteem en de professionals: voor cliënten en familie is de zorg een stuk van hun leven, voor de professionals is het hun vak.

Zeggenschap

Het vak van de zorgprofessionals bestaat behalve uit het verzorgen, of regelen, enzovoort, vooral ook uit het goed luisteren naar de *wensen*, *verwachtingen*, *behoeften* en *rechten* van de cliënt en zijn naasten. De zorgprofessional gaat daarom met het cliëntsysteem in gesprek en voegt aan hun wensen, verwachtingen, behoeften en rechten zijn *deskundigheid* toe. Op die manier dragen alle betrokkenen hun steentje bij aan de *Beste Zorg*. Hoe die Beste Zorg eruit ziet, is elke keer weer anders. Dat hangt maar net af van de wat voor deze cliënt en zijn naasten het beste is. Kortom, in de zorgtriade hebben de cliënt en zijn naasten *zeggenschap*. Het is immers hun leven en hun zorg.

Mede-zeggenschap

Nu ben je als cliënt van Amarant natuurlijk niet alleen op de wereld. Je woont of werkt samen met anderen. Dus is het logisch dat je met elkaar overlegt hoe je dat samen wonen en werken het beste regelt. Ook daarover gaan de professionals met de cliënten en eventueel hun familie in gesprek. Op dat moment is er sprake van *mede-zeggenschap*. Je overlegt samen over hoe de je dingen regelt en welke afspraken je daarover maakt. Dit soort gesprekken kunnen heel *informeel* zijn, bijvoorbeeld huiskamergesprekken of werkbesprekingen.

Cliëntenraad

Maar in een grote organisatie als Amarant worden ook buiten de huiskamer of de werklocatie veel zaken besproken die van invloed zijn op de zorg of op het werk. Denk bijvoorbeeld aan financiële zaken, aan personeelsbeleid, aan het onderhoud van gebouwen, enzovoort. Ook daarover hebben cliënten en hun naasten het recht mee te denken en mee te beslissen. We hebben het dan over *formele mede-zeggenschap*. Deze vorm van medezeggenschap is door middel van de *Wet Clientmedezeggenschap Zorginstellingen* door de overheid geregeld. Formele medezeggenschap vindt plaats in *cliëntenraden*. Als er in een cliëntenraad zaken besproken moeten worden die voor cliënten te ingewikkeld zijn, dan kunnen zij door andere mensen vertegenwoordigd worden. Heel vaak zijn het familieleden die *cliëntvertegenwoordiger* zijn. Een belangrijk verschil tussen de informele en de formele medezeggenschap is dat je in de informele medezeggenschap alleen voor jezelf praat. In de formele medezeggenschap ben je *vertegenwoordiger* van meerdere cliënten.

Informatie, ondersteuning en scholing

Werken met medezeggenschap en familiezorg in een grote organisatie als Amarant is best ingewikkeld. Daarom zijn er allerlei medewerkers en overleggroepen waar je als cliënt, familie of medewerker meer informatie over familiezorg en medezeggenschap kunt krijgen. Ook zijn er voor iedereen allerlei scholingen. Hieronder vind je een lijstje met namen, mailadressen en telefoonnummers.

- PCM (Platform Cliënt Medezeggenschap), medezeggenschap@amarantgroep.nl
- Sector Cliëntenraad Werk en Dagbesteding,
- 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), 06-51398 631
- Louis Gijzen (klachtenfunctionaris), 06-51861590
- Servicepunt Medezeggenschap (vraagbaak en ondersteuning door cliënten voor cliënten), servicepuntmedezeggenschap@amarantgroep.nl
- Klaartje van Montfort (projectleider familiezorg), 06-23368690, kvanmontfort@exfam.nl
- Ad van Oorschot (projectleider familiezorg), 06-20959071, ad@triptiek.nu