

Themakaarten Ons 'n Zorg?!

Werkwijze

Het idee achter de themakaarten is om na het bekijken van de film *Ons 'n Zorg?!* een stapeltje kaarten op tafel te leggen of uit te spreiden. Om de beurt kan een van de gesprekspartners een kaart trekken of uitzoeken. Het voordeel van deze werkwijze is dat niet de algemene vraag 'Wat vind je van de film?' gesteld hoeft te worden, maar dat er door middel van de kaarten steeds een specifiek onderwerp aan de orde gesteld kan worden. De gespreksleider zou er ook voor kunnen kiezen bepaalde kaarten uit het 'spel' te laten.

Op elke kaart staat een nummer dat verwijst naar de handreiking. Daarmee wordt aangegeven waar in de film het betreffende thema aan de orde wordt gesteld. De handreiking geeft bij elk thema vragen, stellingen en informatie die ter sprake zouden kunnen komen. Op een deel van de kaarten staat ook een verwijzing naar gerelateerde thema's. Er kan voor gekozen worden die thema's achter elkaar te bespreken.

Themakaarten (73)

1. Zorgtriade (1.1)
2. Rollen en functies in de zorgtriade (1.1)
3. Wat is de Beste Zorg? (1.1)
4. Cliëntzorgsysteem (1.1)
5. Zorg, je vak of je leven? (1.1)
6. Wie voor een zorgorganisatie werkt is een zorgprofessional (1.1)
7. Een vrijwilliger is ook een zorgprofessional (1.1)
8. Is zorg een product? (1.1)
9. Elk mens heeft een eigen verhaal (1.3)
10. Wat is normaal? (2.1)
11. Wie heeft er geen beperkingen? (3.1)
12. Kijk naar jezelf! (3.2)
13. Samen alleen (4.2)
14. Als het nooit meer over gaat (5.1)
15. Levend verlies (5.1)
16. Zorg begint altijd thuis (8.1)
17. Actieve interesse (8.1)
18. Willen, kunnen en durven 1. (8.1)
19. Als je geen keus hebt (8.2)
20. Als je wel een keus hebt (8.2)
21. Brussen (8.2)
22. Waardebewust kijken (8.3)
23. Traumatische ervaringen (8.4)
24. Gewoontes en patronen (8.5)
25. Normen en waarden (8.5)
26. Gezinssysteem, Familiesysteem (8.5)
27. Methode Familiezorg (8.5)
28. Rollen en posities
29. Rolomkering (8.5)
30. Je doet je best (8.6)
31. Elke zorgsituatie is uniek (8.6)
32. Iedereen wordt erbij betrokken (10.1)
33. Verschillen en overeenkomsten (10.2)
34. Grondslagen (10.2)
35. Samenleven, samenwerken (10.2)
36. Ieder voor zich (11.1)
37. Serieus genomen worden, erkenning (12.1)
38. Onmacht, frustratie, boosheid (13.1)
39. Open communicatie verminder stress (13.1)
40. Er geen fuck van snappen, inleven (14.1)

41. Familie schakelt zorgprofessionals in, niet andersom (15.1)
42. De zorg staat nooit stil (16.1)
43. Samenwerking tussen professionals (16.1)
44. Werk je voor de organisatie of voor de cliënt? (16.2)
45. Organisationsysteem (16.2)
46. Als jij het beter weet (16.2)
47. Familie is betrokken, soms tegen wil en dank (16.3)
48. Wat is betrokkenheid? (16.3)
49. Ontschuldigen (16.3)
50. Iedereen heeft last van gedoe (17.1)
51. Als niemand op je zit te wachten (19.1)
52. Balans tussen geven en ontvangen (19.1)
53. Wensen, verwachtingen en behoeften (19.1)
54. Als je met ons te maken krijgt...
55. Wat is eigenlijk de bedoeling? (22.1)
56. Credits
57. Onderhandelen
58. Werken in de zorg van iemand anders (23.1)
59. Wie zou wie moeten loslaten? (23.2)
60. Van wie is de cliënt? (23.2)
61. Macht (23.2)
62. Willen, kunnen en durven 2.
63. Familiegesprek (23.3)
64. Genogram (23.3)
65. Dienstbaarheid (23.3)
66. Zeggenschap of medezeggenschap? (24.1)
67. Informele en formele medezeggenschap (24.1)
68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) (24.1)
69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden (24.1)
70. Wie is waarvoor verantwoordelijk in de medezeggenschap? (24.1)
71. Leren (24.1)
72. Van wie is de zorg? (27)
73. Wie heeft er een probleem? (27)

Themakaarten

1. Zorgtriade

- Wat is een zorgtriade?
- De bedoeling van de zorgtriade is dat alle betrokkenen samenwerken aan de beste zorg voor de cliënt én zijn naasten (cliëntzorgsysteem). Ervaar jij dat er in jouw zorgtriade de beste zorg wordt gerealiseerd?
- In de zorgtriade is ieders inbreng even waardevol. Ervaar jij gelijkwaardigheid in kennis, kunde en ervaring?
- Als professional werk je in meerdere zorgtriades tegelijk. Hoe zorg jij ervoor dat je elke zorgsituatie als uniek kunt blijven zien?

Zie handreiking 1.1

Zie ook Themakaart 2. Rollen en functies in de zorgtriade
 3. Wat is de beste zorg
 4. Cliëntzorgsysteem
 31. Elke zorgsituatie is uniek

2. Rollen en functies in de zorgtriade

- Wat is jouw rol of functie in de zorgtriade?
- Hoe is het om die rol of functie te hebben?
- Wat betekent jouw rol of functie voor de manier waarop je met de andere betrokkenen in de zorgtriade om gaat?

Zie handreiking 1.1

3. Wat is de Beste Zorg?

- Wanneer is zorg de beste zorg?
- Wie bepaalt dat?

Zie Handreiking 1.1

4. Cliëntzorgsysteem

- Herken je het dat als er iemand in een gezin langdurig en intensief zorg nodig heeft alle ander gezinsleden gaan zorgen en zich zorgen maken? En dat de zorg uiteindelijk de levens en onderlinge relaties van alle betrokken beïnvloedt?
- Herken je het als professional dat de zorgvraag "Help onze naaste met zijn zorg" eigenlijk betekent "Help ons met de zorg voor onze naaste"? Wat betekent dit voor jouw manier van werken?

Zie Handreiking 1.1

Zie ook Themakaart 41. Familie schakelt zorgprofessionals in, niet andersom

5. Zorg, je vak of je leven?

- Wat zijn de verschillen tussen *werken in de zorg* en *leven met zorg* (als cliënt of als familielid)?

Zie Handreiking 1.1

6. Wie voor een zorgorganisatie werkt is een zorgprofessional

- Is een secretaresse een zorgprofessional? Waarom wel/niet?
- En een medewerker van de afdeling Personeel en Organisatie? Waarom wel/niet?

- De gastvrouw op een locatie? Waarom wel/niet?
- Een Persoonlijk Begeleider? Waarom wel/niet?
- Een vrijwilliger? Waarom wel/niet?
- En wat vind je van de voorzitter van de Raad van Bestuur? Waarom wel/niet?

Zie Handreiking 1.1

Zie ook Themakaart 7. Een vrijwilliger is ook een zorgprofessional

7. Een vrijwilliger is ook een zorgprofessional

- Wat is het verschil tussen een vrijwilliger en een familielid die wel eens mee helpt op een locatie?

Zie Handreiking 1.1

Zie ook Themakaart 6. Wie voor een zorgorganisatie werkt is een zorgprofessional

8. Is zorg een product?

- Wat is het verschil tussen een organisatie die het heeft over *de zorg die wij leveren* en een organisatie waarin zorg *tot stand komt (gerealiseerd wordt)* in de samenwerking tussen cliënten, familie en zorgprofessionals?

Zie Handreiking 1.1

9. Elk mens heeft een eigen verhaal

- Wat wil dat zeggen: elk mens heeft een eigen verhaal?
- Wat betekent jouw verhaal, jouw ervaringen voor jouw rol in de zorgtriade?

Zie Handreiking 1.3

Zie ook Themakaart 1. Zorgtriade
2. Rollen en functies in de zorgtriade

10. Wat is normaal?

- Makkelijk gezegd: *Doe effe normaal!* Of: *Dat is toch niet normaal!* Maar wat is eigenlijk normaal? Wie bepaalt dat?
- Hoe normaal ben jij eigenlijk? En hoe normaal is jouw gezin?

Zie Handreiking 2.1

11. Wie heeft er geen beperkingen?

- Op de website van Amarant staat: "Amarant biedt ondersteuning, zorg en behandeling aan mensen met een beperking." Wat is eigenlijk een beperking?
- Zijn er ook organisaties voor mensen met mogelijkheden?
- Wat zijn jouw beperkingen?
- Ben je anders als je een beperking hebt? Wie bepaalt dat?

Zie Handreiking 3.1

12. Kijk naar jezelf!

- Hoe reageer jij als er in je eigen gezin iets onverwachts naars gebeurt?
- Reageer jij als je dit als professional overkomt anders dan niet-professionals?

Zie Handreiking 3.2

Zie ook Themakaart 13. Samen alleen
14. Als het nooit meer over gaat
15. Levend verlies
50. Iedereen heeft last van gedoe

13. Samen alleen

- Hoe ga jij om met nare gebeurtenissen? En met verdriet?
- Herken je het dat je je heel alleen kunt voelen als er iets naars gebeurt, zelfs als de mensen waarvan je houdt dichtbij je zijn?
- Reageer jij als je dit als professional overkomt anders dan niet-professionals?

Zie Handreiking 4.2

Zie ook Themakaart 12. Kijk naar jezelf!
14. Als het nooit meer overgaat
15. Levend verlies
50. Iedereen heeft last van gedoe

14. Als het nooit mee over gaat

- Herken je het, dat je moet leren omgaan met een situatie die je niet wilt, maar die niet overgaat?
- Reageer jij als je dit als professional overkomt anders dan niet-professionals?

Zie Handreiking 5.1

Zie ook Themakaart 12. Kijk naar jezelf!
13. Samen alleen
15. Levend verlies
50. Iedereen heeft last van gedoe

15. Levend verlies

- *Levend verlies* is een term van de Belgische psycholoog Manu Keirse die veel onderzoek heeft gedaan naar het leven van mensen die een dierbare hebben verloren of een naaste hebben met een ernstige beperking.
- Wat roept het begrip *levend verlies* op bij jou?
- Hoe ga jij als professional om met mensen waarvan je weet dat zij *levend verlies* ervaren?

Zie Handreiking 5.1

Zie ook Themakaart 12. Kijk naar jezelf!
13. Samen alleen
14. Als het nooit meer over gaat
50. Iedereen heeft last van gedoe

16. Zorg begint altijd thuis

- Wat is het verschil tussen *de zorg begint altijd thuis* en *de zorg begint bij aanmelding of opname*?
- Wat betekent *zorg begint altijd thuis* voor jou als cliënt, familielid of professional?

Zie Handreiking 8.1

17. Actieve interesse

- Wat doet een zorgprofessional die actieve interesse toont?
- Waarin toont hij/zij dan interesse?
- Toon jij als zorgprofessional voldoende actieve interesse? Waar merkt een ander dat dan aan?
- Ervaar jij als cliënt of familie voldoende actieve interesse van professionals? Wat doen ze dan wel/niet?

Zie Handreiking 8.1

Zie ook Themakaart 18. Willen, kunnen en durven 1.
62. Willen, kunnen en durven 2.

18. Willen, kunnen en durven 1.

- Hoe vind jij het als professional om interesse te tonen in het verhaal, de achtergrond, de geschiedenis en de onderlinge relaties van cliënten en hun familie?
- Herken je het dat je niet wilt, omdat je bv. vindt dat het je niet aangaat?
- Herken je het dat je niet durft, omdat je bang bent dat de familie vindt dat het jou niet aan gaat?
- Herken je het dat het niet kunt, omdat je niet weet wat je moet vragen of niet hebt geleerd hoe je een familiegesprek kunt voeren?
- Wat doe je als je niet wilt, kan of durft? Of als je dat bij een collega ziet?

Zie Handreiking 8.1, 23.3

Zie ook Themakaart 17. Actieve interesse
62. Willen, kunnen en durven 2

19. Als je geen keus hebt

- Herken je het dat je over bepaalde gebeurtenis(sen) in je leven geen keus had, maar wel in de manier waarop je om gaat of bent gaan met de gevolgen van die gebeurtenis(sen)?

Zie Handreiking 8.2

Zie ook Themakaart 20. Als je wel een keus hebt

20. Als je wel een keus hebt

- Cliënten en familie kiezen niet voor de zorg, het is ze overkomen. Professionals kiezen wel voor de zorg. Waarom heb jij als professional ooit gekozen voor werken in de zorg?
- Was dat vooral voor de cliënten of ook voor jezelf?
- Is zorgen voor mensen je misschien met de paplepel ingegoten omdat je vroeger thuis ook veel zorgde?
- Doe je in je werk nu datgene waarvoor je ooit in de zorg wilde werken? Zou je nog steeds dezelfde keuze maken?
- Als jij als niet in de directe zorg werkt, wat was dan je overweging om een baan te zoeken in de zorg?

Zie Handreiking 8.2

Zie ook Themakaart 19. Als je geen keus hebt
51. Balans tussen geven en ontvangen
55. Wat is eigenlijk de bedoeling
58. Werken in de zorg van iemand anders

21. Brussen

- Hoe is het (denk je) om broer of zus te zijn van iemand met een beperking?
- Ervaar je als broer/zus, of toon je als professional, voldoende actieve interesse?

Zie Handreiking 8.2

Zie ook Themakaart 17. Actieve interesse
18. Willen, kunnen en durven 1.

22. Waardebewust kijken

- Ben jij je altijd bewust van de manier waarop jouw waarden, normen, je opvoeding, je cultuur een rol spelen in de manier waarop je naar andere mensen kijkt? Hoe je met ze omgaat of voor ze zorgt?
- Hoe is het om te ervaren als mensen een vooroordeel over je hebben?

Zie Handreiking 8.3

23. Traumatische ervaringen

- Wanneer noem jij een ervaring traumatisch?
- Hoe herken je een traumatische ervaring? Welk gedrag moet iemand dan vertonen?
- Herken je het dat er verschillende opvattingen bestaan over wat traumatisch is? Wie bepaalt wat een traumatische ervaring is?
- Hoe ga jij als professional om met mensen met een traumatische ervaring?

Zie Handreiking 8.4

24. Gewoontes en patronen

- Wat zijn gewoontes en patronen in jouw gezin?
- Op welke manier spelen gewoontes en patronen een rol in de manier waarop jullie als gezin(sleden) met elkaar omgaan?
- Herken je gewoontes en patronen in andere gezinnen?
- Wat vind je als professional van die gewoontes en patronen in gezinnen? Hoe ga je ermee om?

Zie Handreiking 8.5

Zie ook Themakaart 22. Waardebewust kijken
45. Organisatiesysteem

25. Normen en waarden

- Ben jij je altijd bewust van de manier waarop jouw normen en waarden een rol spelen in de manier waarop je met anderen omgaat?
- Wat doe je als professional als jouw waarden en normen veel verschillen van de normen en waarden van cliënten, familieleden, collega's of de organisatie?
- Ben je je bewust van het verband tussen normen en waarden en opvoeding en cultuur?

Zie Handreiking 8.5

Zie ook Themakaart 22. Waardebewust kijken

26. Gezinssysteem, familiesysteem

- Ben je je bewust van het feit dat gezins- en familieleden, vaak onbewust, intens verbonden zijn met elkaar? Dat zij, meestal onbewust, volgens vaste patronen en regels met elkaar leven? En dat ze elkaar, ook meestal onbewust, sterk beïnvloeden (positief/negatief)?
- Herken je dat uit je eigen gezin of familie?
- Herken je dat in de gezinnen en families van anderen?
- Hoe ga je als professional om met het gedrag binnen gezins- en familiesystemen die je niet begrijpt?

Zie Handreiking 8.5

27. Methode Familiezorg

- Ben je bekend met de Methode Familiezorg?
- Zo nee, de methode helpt cliënten, familie en professionals om meer inzicht en vaardigheden te krijgen om goed samen te werken aan het realiseren van de beste zorg. Meer informatie kun je krijgen bij het Leerhuis Familiezorg en Medezeggenschap van de Amarant Academie. En bij het Expertisecentrum Familiezorg in Tilburg.
- Zo ja, hoe zet je jouw kennis en vaardigheden van de Methode Familiezorg elke dag opnieuw in om de beste zorg te realiseren?

Zie Handreiking 8.5

28. Rollen en posities

- Welke rol speel jij in jouw gezin? Ben jij bijvoorbeeld ouder of ben je kind?
- En welke positie neem je in? Ben jij bijvoorbeeld het oudste of het jongste kind?
- Herken je patronen in de rollen en posities van de gezinsleden? Bijvoorbeeld dat het oudste kind meer verantwoordelijkheid draagt (van de ouders krijgt of naar zich toe trekt) dan de jongere kinderen.
- Herken je als professional de rollen en posities in de gezinnen van cliënten en hoe ga je daarmee om?

Zie Handreiking 8.5

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

29. Rolomkering

- Herken je het dat in gezinnen die extra belast zijn door intensieve zorgvragen soms één of meerdere kinderen verantwoordelijkheden op zich nemen die normaal gesproken bij de ouders zouden liggen?
- Als je dat uit je eigen gezin kent, wat betekent dat dan voor jou?
- Als je het herkent uit de gezinnen van cliënten hoe ga je daar dan mee om?

Zie Handreiking 8.5

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

30. Je doet je best

- Herken je het dat je als een naaste iets ernstigs overkomt je je best doet om zo goed mogelijk met de nieuwe situatie om te gaan, maar dat je eigenlijk niet weet wat je het beste zou kunnen doen?
- Herken je het dat je als ouder over het algemeen sowieso maar wat doet, omdat niemand voor het ouderschap is opgeleid?
- Wat betekent dit inzicht voor jou als professional?

Zie Handreiking 8.6

Zie ook Themakaart 49. Ontschuldigen

31. Elke zorgsituatie is uniek

- Als je je jezelf, je eigen gezin of je eigen zorgvraag vergelijkt met (die van) anderen, herken je dan dat er zowel overeenkomsten en verschillen zijn?
- En herken je ook dat er uiteindelijk geen enkel mens, gezin of zorgvraag precies hetzelfde is? Dat dus ook elke zorgsituatie uniek is?
- Dat dus de 'opdracht' voor alle betrokkenen in een zorgtriade is samen op zoek te gaan naar wat de beste zorg is deze unieke mensen in hun specifieke situatie, ieder met zijn eigen kennis en ervaring?

Zie Handreiking 8.6

Zie ook Themakaart 1. Zorgtriade

32. Iedereen wordt erbij betrokken

- Herken je het, dat niet alleen direct naasten worden geraakt als er iets ernstigs gebeurt, maar dat het ook de relaties in andere 'kringen', bijvoorbeeld collega's beïnvloedt?
- Herken je het dat het medeleven van bijvoorbeeld collega's niet eindeloos is, omdat zij zelf bijvoorbeeld ook extra belast kunnen worden in hun werk, als jij door de zorg thuis overbelast bent.
- Herken je het dat mensen in de omgeving van een gezin waarin een intensieve zorgvraag is soms weinig begrip op kunnen brengen voor levend verlies?
- Hoe ga je om met deze situaties, privé of in je werk?

Zie Handreiking 10.1

Zie ook Themakaart 15. Levend verlies
22. Waardebewust kijken

33. Verschillen en overeenkomsten

- Herken je het dat je als cliënt, familie en professional te maken krijgt met allerlei verschillende mensen: denkers, doeners, hoger of lager opgeleiden, verschillende culturen, religies, talen, enz.
- Hoe ga jij om de verschillen en overeenkomsten?
- Wat zijn voor- en nadelen van de verschillen en overeenkomsten?

Zie Handreiking 10.2

34. Grondslagen

- Het woord *grondslagen* is een begrip uit de Methode Familiezorg. Het omvat een groot aantal andere woorden waarmee mensen aan kunnen geven hoe ze in het leven staan en tegen de wereld en andere mensen aankijken, zoals: visie, fundament, beginsel, opvoeding, waarden, normen, cultuur, enz.
- Wat zijn jouw grondslagen in het algemeen?
- Wat zijn jouw grondslagen als het over zorg gaat?

Zie Handreiking 10.2

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

35. Samenleven, samenwerken

- Als professional, cliënt en familie heb je de mensen met wie je te maken krijgt niet voor het uitkiezen. Zeker niet als je samen 'moet leven en werken' op een locatie. Hoe laat je merken dat je iets wel/niet vindt kunnen, zowel van cliënten, familie, medewerkers en collega's?
- Wat heb je nodig om het samen leven en werken op een plek die in eerste instantie misschien niet voelt als 'thuis' toch zo prettig mogelijk te maken?
- Hoe ga je als professional om met familie van cliënten die elkaar niet liggen?

Zie Handreiking 10.2

36. Ieder voor zich

- Herken je het dat alle leden van een gezin waarin iemand langdurig en intensief zorg nodig heeft ieder voor zich hun eigen wekelijks uurtje hulpverlening krijgen? En dat het vervolgens lastig kan zijn om de rest van de week samen om te gaan met de zorgen en problemen?
- Als je dit als zorgprofessional ziet gebeuren, wat doe je dan?

Zie Handreiking 11.1

37. Serieus genomen worden, erkenning

- *Erkenning* is een begrip uit de Methode Familiezorg. Het heeft te maken met gezien, gehoord en serieus genomen worden. Herken je het dat je je met jouw zorg niet of te weinig gezien, gehoord of serieus genomen voelt door mensen in jouw omgeving? Kun je voorbeelden geven?
- Toon jij als professional voldoende erkenning voor de zorgen van cliënten en familie? Hoe doe je dat? Hoe weet je dat de ander jouw erkenning ervaart?

Zie Handreiking 12.1

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

38. Onmacht, frustratie, boosheid

- Herken je situaties waarin de dingen die in je leven gebeuren waar je niet om hebt gevraagd tot frustratie, boosheid leiden en misschien zelfs tot nieuwe dingen waar je niet om hebt gevraagd, zoals bijvoorbeeld problemen op het werk of een scheiding?
- Hoe uit jij je onmacht, frustratie of boosheid?
- Hoe ga jij om met onmacht, frustratie en boosheid, zowel privé als professioneel? En met verdriet?

Zie Handreiking 13.1

Zie ook Themakaart 37. Serieus genomen worden, erkenning

39. Open communicatie vermindert stress

- Uit onderzoek blijkt dat praten over moeilijke, vervelende, verdrietige dingen helpt om spanning, stress en vooroordelen te verminderen. Herken je dat?
- Maak jij als professional voldoende gebruik van de wetenschap dat open communicatie stress vermindert? Hoe doe je dat dan? Wanneer zou je misschien meer kunnen doen? Wat heb je nodig om dat te gaan doen?

Zie Handreiking 13.1

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

40. Er geen fuck van snappen, inleven

- Het begrip *Inleven* sluit aan bij Themakaart 37, *Serius genomen worden*, erkenning, maar gaat nog een stap verder. Herken jij het dat je soms gewoon niet kunt begrijpen wat het betekent om in zo'n intensieve zorgsituatie te leven? Of dat je je niet kunt voorstellen hoe mensen met elkaar omgaan, of elkaar aandoen?
- Hoe reageer jij dan?

Zie Handreiking 14.1

Zie ook Themakaart 37. *Serius genomen worden*, erkenning

41. Familie schakelt zorgprofessionals in, niet andersom

- Ben je er als professional van bewust dat het bijna altijd familie is die zorgprofessionals inschakelt?
- Wat betekent dat voor jouw houding ten opzichte van die families?
- Wie beschouw jij als de cliënt?
- Wat betekent het voor jouw houding als familielid dat jij/jullie degene bent/zijn die de professionals inschakelde(n)?

Zie Handreiking 15.1

42. De zorg staat nooit stil

- Hoe lang werk jij al in de zorg of hoe lang ben jij als cliënt of familie al 'zorgvrager'?
- Herken je de verschillen tussen de zorg van vroeger en nu? Wat vind je van die verschillen?

Zie Handreiking 16.1

43. Samenwerking tussen professionals

- Hoe zou jij de moderne kijk op zorg omschrijven?
- Wat betekent dat voor jouw rol in de zorg?
- Wat vind je dat het betekent voor de (veranderde of veranderende) rol van de andere betrokkenen?
- Wat geeft het misschien voor 'gedoe' in de samenwerking? Hoe ga je daarmee om?

Zie Handreiking 16.1

44. Werk je voor de organisatie of voor de cliënt?

- Herken je het dat je als professional, ondanks al je goede bedoelingen, niet altijd meer scherp ziet wat het kan betekenen om bijvoorbeeld een naaste met een beperking te hebben? Dat jouw werk op gespannen voet staat met het leven van de cliënt en zijn naasten?
- Welke rol speelt hierbij misschien het feit dat je onderdeel bent van een organisatie?
- Werk je voor de organisatie, of voor de cliënt en zijn naasten? Waardoor laat je je (meer) leiden: het organisatiesysteem of de cliëntzorgsystemen?

Zie Handreiking 16.2

Zie ook Themakaart 45. *Organisatiesysteem*

45. Organisationsysteem

- Herken je het dat een organisatie, net zoals een gezin, een systeem is met vaste patronen, rollen en posities?
- In welke positie en rol zit jij? Wat betekenen de vaste patronen voor de samenwerking met cliënten, familie en collega's?

- Herken je dat alle onderdelen uit de Methode Familiezorg, zoals 7 thema's*, rollen en posities*, zondebokmechanisme*, enz. ook toepasbaar zijn op organisatiesystemen?

Zie Handreiking 16.2

46. Als jij het beter weet

- Herken je het dat je als professional vanuit je ervaring en deskundigheid soms écht denkt te weten wat goed is of beter zou zijn voor de cliënt en/of zijn naaste? En dat die cliënt of naaste het dan toch anders wil?
- Of dat je vanuit de theorie weet hoe de dingen zouden moeten zijn of verlopen maar dat de werkelijkheid van een specifieke cliënt of familie toch anders is?
- Hoe ga je daarmee om?

Zie Handreiking 16.2

47. Familie is betrokken, soms tegen wil en dank

- Herken je het dat zorg altijd thuis begint, dat niemand daarbij een keuze heeft, dat iedereen erdoor geraakt wordt en dat de onderlinge relaties er sterk door beïnvloed kunnen worden? Kortom, dat familie per definitie betrokken is en ook vaak al heel lang voordat professionals betrokken werden?
- Herken je het dat je desondanks als professional soms vindt dat de familie meer betrokken zou moeten zijn?

Zie Handreiking 16.3

Zie ook Themakaart 16. Zorg begint altijd thuis
19. Als je geen keus hebt
48. Wat is betrokkenheid?

48. Wat is betrokkenheid?

- Herken je het dat mensen hun betrokkenheid heel verschillend kunnen tonen? Dat het ene familielid bijvoorbeeld zijn ziek en zaligheid verbindt aan de zorg voor de naaste met een beperking en de ander het leven met die naaste als zó belastend heeft ervaren dat hij/zij de afstand zo groot mogelijk wil houden?
- Herken je dat betrokkenheid in de loop van de tijd kan veranderen, bijvoorbeeld door verandering in leeftijd, verantwoordelijkheid voor een eigen gezin, fysieke afstand, enz.?

Zie Handreiking 16.3

Zie ook Themakaart 47. Familie is betrokken, soms tegen wil en dank

49. Ontschuldigen

- *Ontschuldigen* is een begrip uit de Methode Familiezorg. Het heeft te maken met onderscheid kunnen maken tussen iemands houding en gedrag en de aanleiding voor die houding en dat gedrag. In hoeverre bepalen jouw eigen normen of die van het team hoe betrokkenheid zich zou 'moeten' uiten jouw houding ten opzichte van bepaalde cliënten, families of familieleden?
- Ben je in staat om de houding en het gedrag van deze mensen te ontschuldigen?

Zie Handreiking 16.3

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg
56. Credits

50. Iedereen heeft last van gedoe

- Ook al ben je als zorgprofessional geen familie van je cliënten, iedereen maakt in zijn privéleven situaties mee die vergelijkbare spanning geven:
 - de zorg, als je kind, ouder, partner die jij als geen ander kent, ziek wordt
 - de afhankelijkheid, als je bij die zorg de hulp van een professional nodig hebt
 - het verlangen, dat die hulpverlener goed naar je naaste en jou wilt luisteren, jullie begrijpt en jou serieus neemt in je zorg
 - het geluk, dat je ervaart als die hulpverlener je inderdaad hoort, ziet, begrijpt en serieus neemt
 - de teleurstelling, het verdriet, de boosheid en frustratie, als dat niet zo is.
- Wat betekent deze herkenning voor jouw rol als professional? Hoe ga jij om met het verschil tussen werk en privé?
- Wat doe je als je in je rol als professional irritaties ervaart bij het gedrag van familie? Kun je ontschuldigen? Wil/kun/durf je het bespreekbaar te maken, met de familie, collega's, je manager? Zo niet, wat heb je nodig om dat wel te doen?
- Wat doe je als je vanuit je rol als cliënt of familie irritaties ervaart bij het gedrag van professionals? Word je begrepen? Hoe zou je eventueel anders willen? Wat moet er gebeuren om dat mogelijk te maken?

Zie Handreiking 17.1

51. Als niemand op je zit te wachten

- Wat vind je als professional van het idee dat eigenlijk niemand op je zit te wachten? Dat mensen je misschien wel zien als tweede keus of als noodzakelijk kwaad? Dat jouw werkplek waar je vele uren van je leven doorbrengt en het misschien goed hebt met collega's, voor de mensen voor wie je het werk doet misschien wel een plek is waar je helemaal niet zouden willen zijn?
- Wat doet het misschien met je motivatie, het plezier in je werk, je gevoel van 'belangrijkheid'?

Zie Handreiking 19.1

Zie ook Themakaart 52. Balans tussen geven en ontvangen

52. Balans tussen geven en ontvangen

- Balans tussen geven en ontvangen is een begrip uit de Methode Familiezorg. Het heeft ermee te maken dat alle betrokkenen in de zorgtriade ervaren dat zij in het contact met anderen zowel iets inbrengen als ontvangen. Wat breng jij als cliënt of als familie lid in en wat ontvang je? Ervaar je daarin balans?
- Wat breng jij als professional in en wat ontvang je? Ervaar je daarin balans?

Zie Handreiking 19.1

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg
53. Wensen, verwachtingen en behoeften
57. Onderhandelen

53. Wensen, verwachtingen en behoeften

- Wensen, verwachtingen en behoeften is een thema uit de Methode Familiezorg. Het heeft te maken met het feit dat mensen in hun relaties met anderen altijd iets verlangen, ook in professionele relaties. Het thema sluit aan bij de balans tussen geven en ontvangen in de zorgtriade. Weet jij als cliënt, familielid of professional wat je wensen, verwachtingen en behoeften zijn? Ga je daarover met anderen in gesprek?

- Realiseer je je als professional dat jij naast het geven van zorg ook wensen, verwachtingen en behoeften hebt? Waar ontleen je als professional je bijvoorbeeld werkplezier aan? Moeten mensen 'dankbaar' zijn?
- Wat betekent dit voor de gelijkwaardigheid in de zorgtriade, voor het evenwicht tussen geven en ontvangen? Wat doe jij als dat evenwicht verstoord is? Wat doe je dan als team, of als manager?

Zie Handreiking 19.1

Zie ook Themakaart 39. Open communicatie vermindert stress

54. Als je met ons te maken krijgt...

- Herken je het als professional uit je eigen privéleven dat je soms naar plekken moet waar mensen je willen helpen, maar waar jij het liefste niet zou zijn? Wat doet dat met je houding ten opzichte van die mensen?
- Kun je je vanuit je professionele rol voorstellen dat het voor cliënten en hun familie lastig kan zijn om voortdurend zorgvuldig onderscheid te maken tussen het werk dat jij voor ze doet maar wat zij diep in hun hart misschien liever niet nodig zouden hebben gehad en jou als de persoon die dat werk uitvoert?
- Kun je je voorstellen dat de gedeelde woonsituatie waarin cliënten feitelijk om praktische en organisatorische, dus werkgerelateerde redenen samenleven, zowel voor hen als voor hun familie een bron van 'gedoe' is? Wat betekent dat voor jouw rol als professional, voor de manier waarop je samenwerkt met cliënten, naasten en collega's?

Zie Handreiking 19.2

55. Wat is eigenlijk de bedoeling?

- Heb jij in jouw functie binnen de organisatie direct contact met cliënten en hun naasten, of doe je meer ondersteunend werk?
- Realiseer je je voldoende dat alle werk dat in een organisatie gedaan wordt uiteindelijk tot doel heeft de beste zorg te realiseren voor al die verschillende unieke cliënten en naasten in hun specifieke situatie?
- Hoe bewust ben jij je dagelijks van het feit dat alles wat jij doet bij zou moeten dragen aan de beste zorg voor al die individuele mensen? Dat jij dus, welk werk je ook doet, een zorgprofessional bent?
- Als het realiseren van de beste zorg de feitelijke bedoeling is van de organisatie, draagt alles wat jij en anderen doen dan voortdurend daaraan bij? Wat niet? Hoe ga je daar dan mee om?

Zie Handreiking 22.1

Zie ook Themakaart 45. Organisatiesysteem

56. Credits

- Ken je het dat je als medewerker soms niet de 'credits' lijkt te krijgen voor het werk dat je met zoveel liefde en inzet doet? Dat mensen soms zelfs jouw goede bedoelingen in twijfel lijken te trekken? Dat reacties soms ronduit vijandig lijken te zijn?
- Hoe ga je daarmee om? Lig je ervan wakker? Ga je erover in gesprek en zo ja met wie?
- Herken je het dat je als professional soms zou willen dat cliënten en hun naasten net zoveel begrip, communicatieve vaardigheden, inlevingsvermogen, empathie, etc. zouden hebben voor jou en jouw werksituatie als jij voor hen hebt?

Zie Handreiking 22.2

Zie ook Themakaart 49. Ontschuldigen

57. Onderhandelen

- Herken je het dat het voor goed samenwerken in de zorgtriade belangrijk is dat je als professional duidelijk grenzen aan kunt geven? En dat dit ook nauw samenhangt met helderheid over de wensen, verwachtingen en behoeften van alle betrokkenen en met de balans tussen geven en ontvangen?
- Hoe goed ben jij in dat aangeven van grenzen en in het onderhandelen? Als je er niet zo goed in bent, hoe ga je daar dan mee om?

Zie Handreiking 22.2

Zie ook Themakaart 62. Willen, kunnen en durven 2.

58. Werken in de zorg van iemand anders

- Ben jij je er als professional altijd voldoende van bewust dat je jouw werk altijd doet in het leven van anderen? Dat jouw privé-ervaring met zorg, je deskundigheid en ervaring niet altijd van toepassing hoeven te zijn op steeds weer andere unieke mensen in hun specifieke situaties?
- Herken je het dat je soms zo betrokken bent bij cliënten en hun naasten dat het 'gedoe' geeft? Met jezelf, je eigen naasten, collega's of met de betrokkenen zelf? Hoe ga je daarmee om? Wat doe je als je het ziet gebeuren bij collega's?
- Herken je het als cliënt of familie dat je soms meer betrokkenheid van professionals wilt dan zij kunnen of willen tonen? Bijvoorbeeld aanwezig zijn bij activiteiten buiten werktijd. Hoe ga je daar mee om? Hoe gaan professionals en het team daar mee om?

Zie Handreiking 23.1

Zie ook Themakaart 5. Zorg, je vak of je leven?
59. Wie zou wie moeten loslaten?
60. Van wie is de cliënt?

59. Wie zou wie moeten loslaten?

- Herken je het als professional dat je soms sterke overtuigingen hebt over hoe de zorg voor een cliënt eruit zou moeten zien? Of hoe familie zich zou moeten gedragen? Dat je de cliënt als het ware toe-eigent? Dat je misschien zelf wel doet wat je vindt dat anderen zouden moeten doen?

Zie Handreiking 23.2

Zie ook Themakaart 58. Werken in de zorg van iemand anders
60. Van wie is de cliënt?

60. Van wie is de cliënt?

- Herken je het dat de zorgorganisaties voor mensen met een beperking van oudsher de neiging hebben om zich cliënten 'toe te eigenen'? Heb jij die tijd mee gemaakt? Wat vond je er toen van? Hoe kijk je er nu tegenaan?
- Herken je het dat organisaties vaak een cultuur doorgeven van generatie op generatie? Dat je misschien onbewust dingen vindt en doet waar je vragen bij zou kunnen stellen?
- Of dat de organisatie een bepaalde denkwijze of aanpak van je vraagt, waar je het niet mee eens bent? Wat zijn daarvan voorbeelden en hoe ga je daarmee om?

Zie Handreiking 23.2

Zie ook Themakaart 55. Wat is eigenlijk de bedoeling?
58. Werken in de zorg van iemand anders

59. Wie zou wie moeten loslaten?

61. Macht

- Herken je het dat je als cliënt of naaste onmachtig kunt voelen ten opzichte van de organisatie, het team of bepaalde professionals? Hoe ga je daarmee om?
- Herken je het als professional dat er van de organisatie macht uitstraalt? Dat er van jou als professional macht uitstraalt? Hoe uit zich dat? Hoe ga je daarmee om?
- Herken je het dat je je als cliënt of als naaste afhankelijk voelt van de organisatie en professionals? Hoe ga je daarmee om?
- Ben je je er als professionals van bewust dat cliënten en naasten zich afhankelijk kunnen voelen van de organisatie en van jou en daarom misschien soms terughoudender reageren dan wenselijk zou zijn voor een goede samenwerking in de zorgtriade.

Zie Handreiking 23.2

Zie ook Themakaart 2. Rollen en functies in de zorgtriade
45. Organisatiesysteem
55. Wat is eigenlijk de bedoeling?
60. Van wie is de cliënt?

62. Willen, kunnen en durven 2.

- Wil, kan en durf jij als cliënt, familie of professional dingen aan de orde te stellen die voor jou belangrijk en/of moeilijk zijn. Zo niet, wat houdt je tegen en wat zou je er aan kunnen doen?
- Hoe zit het bijvoorbeeld met je wensen, verwachtingen en behoeften? Of met het stellen van grenzen en nee-zeggen? Zeg je soms misschien dat je bepaalde dingen niet wilt, terwijl je ze eigenlijk niet durft? En durf je die dingen misschien niet omdat je ze eigenlijk (nog) niet kunt?
- Hoe goed ben jij in onderhandelen, in open communiceren, in het actief interesse tonen, gespreksvaardigheid, in keuzes maken voor de beste zorg en daarvoor de verantwoordelijkheid dragen, etc.

Zie Handreiking 23.3

Zie ook Themakaart 17. Actieve interesse
18. Willen, kunnen en durven 1.
39. Open communicatie vermindert stress
57. Onderhandelen

63. Familiegesprek

- Het familiegesprek is een belangrijk thema uit de Methode Familiezorg. Het is een gesprek tussen cliënt, familie en professional(s) waarin gesproken wordt over de zorgvra(a)g(en) van het hele cliëntzorgsysteem.
- Neem jij wel eens deel aan een familiegesprek? Hoe vind je dat? Of hoe zou je het vinden?
- Wat heb je misschien nodig om aan een familiegesprek te willen, kunnen, durven deel nemen?

Zie Handreiking 23.3

Zie ook Themakaart 4. Cliëntzorgsysteem
27. Methode Familiezorg

64. Genogram

- Het *genogram* is een techniek uit de Methode Familiezorg. Het bestaat uit het maken van een 'gezinsstamboom' tijdens een gesprek tussen professional, cliënt en familieleden waardoor de 7 thema's, rollen en posities en onderlinge relaties in kaart worden gebracht.

- Maak jij als professional wel eens een genogram? Waarom wel/niet?
- Wat levert het op als je het wel doet, zowel voor jezelf, je collega's als voor de cliënt en zijn familie?

Zie Handreiking 23.3

Zie ook Themakaart 27. Methode Familiezorg

65. Dienstbaarheid

- Vind jij dat een professional dienstbaar zou moeten zijn aan de wensen, verwachtingen en behoeften van de cliënt en zijn familie?
- Wat doet een professional die zich dienstbaar opstelt wel of niet?
- Stel jij je als professional voldoende dienstbaar op? Hoe weet je dat het voldoende is?
- Stellen je collega's zich voldoende dienstbaar op en hoe ga jij om met collega's die dat naar jouw idee te weinig doen?

Zie Handreiking 23.3

Zie ook Themakaart 17. Actieve interesse
57. Onderhandelen

66. Zeggenschap of medezeggenschap

- Wat is het verschil tussen zeggenschap en medezeggenschap?
- Oefen jij als cliënt of familie zeggenschap uit? En medezeggenschap? Hoe doe je dat?
- Hoe ga jij als professional om met de zeggenschap en medezeggenschap van cliënten? En met de zeggenschap en medezeggenschap van familie? Wat betekent het voor jouw manier van werken en dat van je team?

Zie Handreiking 24.1

Zie ook Themakaart 67. Informele en formele medezeggenschap
68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden
70. Wie is waarvoor verantwoordelijke in de medezeggenschap

67. Informele en formele medezeggenschap

- Wat is het verschil tussen Informele en formele medezeggenschap?
- Neem jij als cliënt of familie deel aan informele en/of formele medezeggenschap? Hoe doe je dat? Wat heb je misschien nog nodig om dat goed te kunnen doen?
- Hoe ga jij als professional om met informele en formele medezeggenschap? Wat betekent het voor jouw manier van werken en dat van je team?

Zie Handreiking 24.1

Zie ook Themakaart 66. Zeggenschap of medezeggenschap?
68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden
70. Wie is waarvoor verantwoordelijke in de medezeggenschap

68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

- Ken jij de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen?
- Wat vind je van die wet?
- Wat betekent die wet voor jouw zorg? Of voor de zorg voor jouw naaste? Of voor jouw werk als professional?

Zie Handreiking 24.1

Zie ook Themakaart 66. Zeggenschap of medezeggenschap?
67. Informele en formele medezeggenschap
69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden
70. Wie is waarvoor verantwoordelijke in de medezeggenschap

69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden

- Neem jij als cliënt deel in een cliëntenraad? Wat wordt er dan van je verwacht? Heb je voldoende kennis en ervaring om goed deel te kunnen nemen aan de cliëntenraad? Wat heb je daarbij misschien nog nodig?
- Neem jij als cliëntvertegenwoordiger deel in een cliëntvertegenwoordigersraad? Wat wordt er dan van je verwacht? Heb je voldoende kennis en ervaring om goed deel te kunnen nemen aan de cliëntenraad? Wat heb je daarbij misschien nog nodig?
- Hoe ervaar jij de samenwerking tussen cliëntenraad en cliëntvertegenwoordigersraad met de professionals? Is er iets wat daar aan veranderd/verbeterd zou kunnen worden?

Zie Handreiking 24.1

Zie ook Themakaart 66. Zeggenschap of medezeggenschap?
67. Informele en formele medezeggenschap
68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
70. Wie is waarvoor verantwoordelijke in de medezeggenschap

70. Wie is waarvoor verantwoordelijk in de medezeggenschap?

- Heb jij als cliënt of familielid zin, tijd of belang om deel te nemen aan de medezeggenschap? Waarom wel/niet? Zo niet, wat zou jou kunnen helpen om je recht op invloed (het is immers een wet) toch uit te willen/kunnen oefenen?
- Wat vind jij als professional van het recht van cliënten en hun vertegenwoordigers op medezeggenschap? Zie je er de voordelen van in, of vind het misschien ook ongemakkelijk of lastig? Wat zou jou kunnen helpen om medezeggenschap vanzelfsprekend te maken (het is immers een wet)?

Zie Handreiking 24.1

Zie ook Themakaart 66. Zeggenschap of medezeggenschap?
67. Informele en formele medezeggenschap
68. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
69. Cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden

71. Leren

- Heb jij voldoende inzicht, kennis, ervaring en vaardigheden van/met medezeggenschap en familiezorg om ervoor te zorgen dat voor jou of door jou de beste zorg gerealiseerd wordt?
- Ervaar je voldoende mogelijkheden om over familiezorg en medezeggenschap te leren. Zo niet, wat moet er dan gebeuren?
- Wist je dat de Amarant Academie heel veel mogelijkheden biedt om te leren over medezeggenschap en familiezorg, zowel voor cliënten, familie en medewerkers?

Zie Handreiking 24.1

72. Van wie is de zorg?

- Wat vind jij van de vraag Van wie is de zorg? Van de cliënt, van zijn naasten, van de zorgprofessionals, van de organisatie, de overheid?

- Wat betekent jouw antwoord voor jouw leven of werk in de zorg?

Zie Handreiking 25/26/27.1

Zie ook Themakaart 73. Wie heeft er een probleem?

73. Wie heeft er een probleem?

- Als je vindt dat de zorg in eerste en laatste instantie het probleem is van de mensen die het overkomt, wat betekent dat dan voor jouw rol als cliënt, als naaste, als professional? Wat betekent het voor de organisatie? Wat betekent het voor de manier waarop je je opstelt, waarop je werkt en samenwerkt?
- Wat moet er misschien veranderen? Of wat zou er misschien vooral niet moeten veranderen?
- Wat heb je nodig om je rol beter vorm te kunnen geven?

Zie Handreiking 25/26/27.1

Zie ook Themakaart 72. Van wie is de zorg?