

## **Goed samenwerken met zorgverleners, hoe doe je dat?**

**Ja zuster, nee zuster. De tijd van de bijna alleswetende zuster ligt (gelukkig) ver achter ons. In hun opleiding leren dokters, verpleegkundigen en verzorgenden vandaag de dag ook het belang van een goede samenwerking met familieleden en andere naasten van degenen die zij verzorgen of ondersteunen. Het is in ieders belang dat de samenwerking goed verloopt. Iedereen wil het beste voor degene die zorg of ondersteuning krijgt.**

Maar goed samenwerken, hoe doe je dat? Tips aan de hand van twee praktijkvoorbeelden.

### ***Wat doe ik hier nou mee?***

Ik kom binnen. Moeder zit stilletjes in haar stoel. Ze mokt een beetje. Ik vraag hoe het met haar is. Ze geeft eerst geen antwoord. Als ik vraag of ze vanochtend van de thuiszorg zijn geweest, zegt ze dat ze wéér onder de douche moest. Ze hoeven niet meer te komen, zegt moeder. Dat kan niet, ze heeft hun hulp nodig. Maar het is ook niet de bedoeling dat ik haar iedere keer zo aantref. Zal ik haar dan zelf gaan douchen? Mijn zussen zullen het zeker niet doen. Die kijken sowieso altijd naar mij bij dit soort dingen, omdat ik zo dicht in de buurt woon. Maar ik heb helemaal geen tijd om dit allemaal op te pakken. Wat doe ik hier nou mee?

### *Tips*

- Ga het gesprek aan met de zorgverlener, luister naar hem of haar en wees niet bang om bijvoorbeeld informatie of ondersteuning te vragen.
- Stel u open voor de ander. Wees open en nieuwsgierig, vraag door als iets niet duidelijk is en wees eerlijk.
- Durf de zorgverlener feedback te geven. Regels daarbij:
  - Vraag of de ander daarvoor op dat moment tijd heeft
  - Spreek in de ik-vorm, geef duidelijk aan waar u tegenaan loopt of wat u lastig vindt
  - Geef eerlijk aan wat dat met u doet
  - Ga na of de ander u begrijpt
  - Bespreek hoe u het anders zou willen, waarom u dat anders wilt en maak daar afspraken over
- Verplaats u in de rol van de ander. Vilans\* heeft twee interactieve video's ontwikkeld die u inzicht geven in de rol van zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers en hun samenwerking. Kijk op de website <http://samenwerken.hoedoejedat.nl>
- Zorgverleners hebben goede bedoelingen. Het is altijd prettig als u uw waardering voor hen laat blijken.
- Maak afspraken over hoe en wanneer u wilt overleggen met de zorgverleners, bijvoorbeeld per e-mail, WhatsApp, telefonisch, enzovoorts.
- Geef bij de zorgverlener aan dat u mantelzorger bent. Die kan dat dan noteren in het dossier. Overweeg of het wenselijk is dat het bijvoorbeeld ook in uw eigen dossier bij de huisarts wordt vermeld.
- U kent degene voor wie u mantelzorger bent het beste. Deel wat u weet en uw ervaringen met zorgverleners. Die zijn een waardevolle aanvulling op hun professionele kennis.

### ***Ik ben moe ...***

We zijn al 50 jaar getrouwd. Ze is mijn alles. We hebben gezegd 'in goede en in slechte tijden', en dat doe ik met liefde. Maar het valt eerlijk gezegd de laatste tijd niet mee. Ze wordt steeds onrustiger, ze heeft meer hulp nodig en 's nachts begint ze rond te spoken. Ik merk dat ik ook wat kribbiger word, en dan voel ik me daar weer schuldig over. De thuiszorgmedewerker heeft al eens voorgesteld om dagopvang te regelen.

Maar dat is niks voor haar, bovendien wil ik voorkomen dat ze de regie over gaan nemen. Dus ik heb gezegd dat het allemaal nog wel lukt. De kinderen vertel ik niets, ze hebben het al druk genoeg.

#### *Tips*

- Wees eerlijk. De zorg voor een ander kan soms heel zwaar zijn. Van zorgverleners mag je verwachten dat ze ook daar oog voor hebben. Houd u niet groter dan u bent, durf aan te geven dat het te veel voor u is, zorgverleners zullen meehelpen oplossingen te zoeken. Wacht niet tot het helemaal niet meer gaat.
- Vraag eventueel een apart gesprek aan wanneer u bepaalde zaken niet wilt bespreken waar uw naaste bij is.
- Denk na over wat u met name veel energie kost en bespreek dat met de zorgverlener. Kijk samen naar de diverse mogelijkheden en welke oplossing goed voelt.
- Deel de zorg met anderen. Kijk of er familieleden, vrienden of anderen zijn die af en toe aanwezig kunnen zijn, zodat u iets voor uzelf kunt doen. Dat is prettig voor u en voor uw naaste en u kunt zo uw sociale netwerk onderhouden.
- Wees open naar de kinderen, vaak voelen zij dat er iets aan de hand is. Samen kunnen jullie nadenken over passende oplossingen zijn voor de situatie.

#### **Meer weten**

- Bekijk het SOFA-model: mantelzorgers kunnen vragen om Samenwerking, Ondersteuning, Faciliteiten en Afstemming ([www.zorgvoorbeter.nl/mantelzorg/rollen-van-mantelzorgers](http://www.zorgvoorbeter.nl/mantelzorg/rollen-van-mantelzorgers))
- Handig hulpmiddel: landkaart in samenwerken (<https://www.movisie.nl/publicaties/verder-samenwerken>)
- Tips van mantelzorgers voor zorgprofessionals (<https://www.vilans.nl/artikelen/van-mantelzorgers-voor-zorgprofessionals>)
- [www.mezzo.nl/samenmet](http://www.mezzo.nl/samenmet)

\* Vilans is het kennisinstituut voor de langdurende zorg.