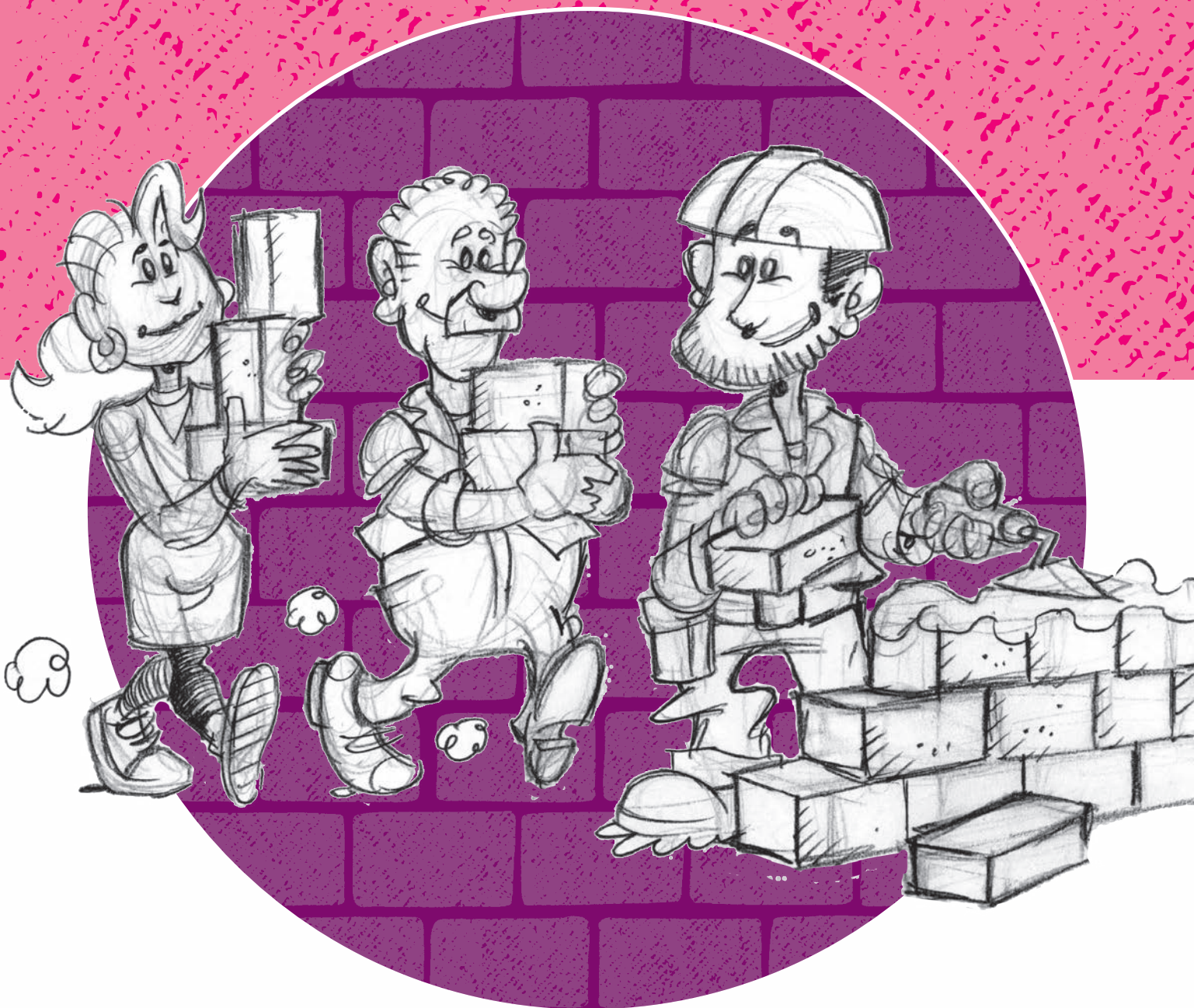


BOUWEN AAN VERTROUWEN

Visie en bouwstenen om de samenwerking
tussen familie en zorgmedewerkers te versterken.



Amerpoort

BOUWEN AAN VERTROUWEN

Visie en bouwstenen om de samenwerking tussen familie en zorgmedewerkers te versterken.

In samenwerking met cliënten, familieleden, begeleiders, gedragsdeskundigen, managers, directeuren en bestuurders is dit document tot stand gekomen.

De visie en bouwstenen worden hierin beschreven om de samenwerking tussen familie en zorgmedewerkers te versterken. Met familie kunnen ook andere nauwbetrokkenen bedoeld worden.

Inleiding

Binnen Amerpoort vinden we samenwerken belangrijk. Door samen te werken en gebruik te maken van elkaars kennis, expertise en ervaring kunnen we de zorg voor en met de cliënt beter en efficiënter inrichten zodat we met elkaar werken aan een goed leven voor de cliënt.

“Zorg goed voor de cliënt, maar iets beter voor de ouders. Door te investeren in de relatie met ouders, bereik je als hulpverlener meer” aldus orthopedagoog Chiel Egberts op de Klik studiebijeenkomst, over Driehoekskunde.

“De sterke lijn tussen moeder en kind wordt vaak als een blok aan het been gezien, maar het wordt goud als je dit blok als hefboom gebruikt. Investeer je in moeder, dan komt de cliënt in de lift. Als je samenwerkt met ouders en niet tussen hen en hun kind staat, zien ze je niet als concurrentie, maar als iemand die iets voor hun kind wil betekenen.” (Chiel Egberts).

De missie van Amerpoort is: samenwerken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Medewerkers, cliënten en hun netwerk werken als partners samen op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds respect.

Maar hoe doe je dat dan? Hoe zorg je ervoor dat de relatie tussen familie en zorgmedewerker goed is? Wat is hierbij van belang? Voeren we het juiste gesprek? Begrijpen we elkaar? Wat werkt?

Dit document is daar een antwoord op.

Vanuit een visie op samenwerking maken we een vertaling naar de praktijk door middel van de bouwstenen.

Visie op samenwerking tussen familie en zorgmedewerkers

Zorgmedewerkers en familie werken vanuit vertrouwen samen om het goede leven samen met de cliënt vorm te geven. We staan sterker in deze samenwerking door nieuwsgierig naar elkaar te zijn en onze kennis en ervaring te bundelen.

Om de visie handen en voeten te geven hebben we vijf bouwstenen:

- **vertrouwen,**
- **respect,**
- **communicatie,**
- **inleven in de ander** en
- **grenzen aangeven.**

Deze bouwstenen zijn de basis voor het versterken van de samenwerking tussen familie en zorgmedewerkers.

In dit document lees je wat we binnen Amerpoort willen zien in houding en gedrag.

De bouwstenen sluiten goed aan op de werkwaarden van Amerpoort:

- **Open:** Ik treed cliënten, mensen uit hun netwerk en mijn collega's open en onbevooroordeeld tegemoet (respect). Ik verplaats me in hun beperking, achtergrond, levensbeschouwing, gewoontes en vragen (inleven in de ander). Ik ga zorgvuldig en respectvol met hen om. Ik kom gemaakte afspraken na (vertrouwen).
- **Ondernemend:** Ik kijk met een frisse blik naar de mogelijkheden van cliënten (inleven in de ander). Ik richt me steeds op hun ontwikkeling. Ik zoek nieuwe kansen om hun leefwereld te vergroten en onze ondersteuning te verbeteren. Ik kijk daarbij vooral naar de directe omgeving, de wijk en bedrijven in de buurt.
- **Samenwerkend:** Ik zoek de samenwerking met cliënten en mensen die voor hen belangrijk zijn (communicatie). Als partners werken we aan een zo goed en gewoon mogelijk leven. Dit doen we vanzelfsprekend samen met collega's en organisaties binnen en buiten de zorg.
- **Nieuwsgierig:** Ik ben nieuwsgierig naar mijn omgeving, die groter is dan Amerpoort. Ik neem als professional mijn vak serieus en zoek naar vernieuwing. Ik ben transparant in mijn handelen. Iedereen kan mij daarop aanspreken en ik spreek mijn collega's aan (grenzen aangeven).

Bouwsteen VERTROUWEN



*'Verken de
verwachtingen bij
aanvang zorg, maar
blijf dat zeker daarna
ook nog doen!'*

Vertrouwen is geloven dat een ander eerlijk is. Of geloven dat iets goed zal gaan. Je verwacht dat degene die jij vertrouwt, zal handelen op een manier die jou niet benadeelt.

Zeggen wat je doet en doen wat je zegt:

- Afspraak is afspraak
- Kom op tijd
- Beloof wat je waar kan maken en maak waar wat je belooft
- Leg uit waarom je doet wat je doet
- Zorg voor transparantie: wat kan je van elkaar verwachten
- Fouten maken mag, leer ervan! En geef ze toe.

Samen het beste voor ogen hebben

- Wees betrokken en verbonden met de cliënt
- Laat voorbeeldgedrag zien, steun elkaar
- Investeer in de relatie voordat er problemen zijn
- Ben je bewust dat je een passant in het leven van de cliënt bent

Inspiratievragen:

- Wat betekent een goed leven voor jou?
- Wat heb jij nodig om vertrouwen te krijgen in de ander?
- Hoe geef jij de ander vertrouwen in jou? Wat heb je daarbij nodig?
- Wat kunnen we verwachten van elkaar? Kunnen we aan die verwachtingen voldoen?
- Wie heeft welke rol en verantwoordelijkheid?
- Welke afspraken maken we met elkaar over wie wat doet?
- Wat wil of kan je als familie of betrokkene doen voor de locatie?
- Wat moeten we volgens jou doen wanneer er iets 'mis' is gegaan?

Bouwsteen **RESPECT**



*'We zien jou en
luisteren naar je'*

Respect betekent eerbied of ontzag. Met respect met iemand omgaan, betekent ook op een gelijkwaardige manier met iemand omgaan. Als je met elkaar samenwerkt, is 'respect hebben voor elkaar' een belangrijk thema.

De ander accepteren:

- Je mag zijn wie je bent
- We nemen de tijd voor elkaar
- Benader de ander gelijkwaardig zonder voorwaarden en waardeoordelen
- Zie elkaar! Neem de ander serieus
- Stel je kwetsbaar op, durf te zeggen hoe je je voelt en wat je wil

Ga met de ander om zoals je ook wil dat er met jou omgegaan wordt:

- Zorg voor wederkerigheid
- Luister naar elkaar
- Respecteer en benut elkaars kennis
- Wees een OEN: Open Eerlijk Nieuwsgierig
- De verantwoordelijkheid laten bij de persoon om wie het gaat

Inspiratievragen:

- Kun je een voorbeeld geven wanneer je je in de samenwerking respectvol behandeld voelde?
- Hoe laat jij zien dat je respect hebt voor de ander?
- Wat is voor jou belangrijk als het gaat om respect?
- Wat heb je nodig?

Bouwsteen COMMUNICATIE



Communicatie is een proces van informatie-uitwisseling. Bij communicatie is er altijd een zender, een boodschap met informatie en een ontvanger. Goede communicatie is belangrijk om goed te kunnen samenwerken.

In verbinding zijn met elkaar

- Stel open vragen
- Praat “met” in plaats van “over” elkaar
- NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
- Ontdek de vraag achter de vraag
- Toets of de ander je begrijpt
- Emoties mogen er zijn
- Bedenk voor je reageert hoe het bij de ander over zal komen
- Sluit elke gesprek zo af dat het voor iedereen prettig voelt

Informatie delen en geven

- Zorg dat er een balans is tussen het zenden en ontvangen van informatie
- Zorg voor een heldere boodschap in begrijpelijke taal
- Bespreek met elkaar wie wat wanneer communiceert
- Zorg dat er duidelijkheid is in rol en taak verdeling
- Zorg dat iedereen op het juiste moment de juiste informatie heeft
- Kijk wat de beste communicatievorm is: in gesprek, via telefoon, via whatsapp, mail, beelden, enz.
- Samenvatten van wat gezegd is om vervolgens te vragen: hebben we dit allemaal zo begrepen?

‘Heb aandacht voor zowel de grote als de kleine dagelijkse dingen. Vanuit het kleine kom je tot de grote dingen, in relatie met elkaar. Voer dus soms ook gewoon gezellig een gesprek!’

Inspiratievragen:

- Wat ervaar jij als prettige gesprekken? Wat is daarvoor nodig?
- Op welke manier geven we het contact vorm?
- Hoe vaak?
- Welke vragen leven er op dit moment?

Bouwsteen INLEVEN IN DE ANDER



'Verzamel foto's van het leven van de cliënt'

Je inleven in de ander betekent dat je je kunt voorstellen hoe het is om in de ander zijn schoenen te staan. Meeleven met de ander.

Wees nieuwsgierig naar de ander

- Verdiep je in de ander zijn achtergrond en perspectief: Cultuur, levensgeschiedenis, waarden en normen, woonomgeving, opvoeding, verhalen die er toe doen
- Ga letterlijk naar de ander toe
- Verzamel foto's van het leven van de cliënt
- Ga na hoe de band tussen cliënt en ouders was en is
- Hou rekening met alles wat een gezin al heeft doorgemaakt

We staan voor hetzelfde:

- We zorgen voor je kind, maar we nemen de zorgen niet over
- (H)Erkennen
- Wees je bewust van je eigen normen en waarden en die van de ander
- Wees je bewust van jouw rol als begeleider/familie en gast in de woning

Inspiratievragen

- Wanneer heb jij het gevoel dat de ander geïnteresseerd is in jou?
- Hoe probeer jij je in te leven in de ander? Wat heb je daarbij nodig?
- Wat kun je mij vertellen over jouw zoon/dochter/broer/zus
- Wat was bij jullie thuis belangrijk/welke waarden spelen een rol?
- Kun je een leuk verhaal vertellen over vroeger? Kun je een minder leuk verhaal vertellen over vroeger?

Bouwsteen **GRENZEN AANGEVEN**



*'Er kan heel veel,
maar soms even niet!'*

Grenzen aangeven betekent dat je durft te zeggen wanneer iemand te veel van je verlangt, dingen vraagt die je niet wilt, tegen jezelf zeggen dat het mooi genoeg is zo, of dat je erkent dat het niet gaat lukken.

Verken de verwachtingen over en weer

- Denk in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden
- Wees consequent en duidelijk
- Maak duidelijk wat wel / niet kan
- Laat ieder zijn eigen grens aangeven, leg aan elkaar uit waarom dat een grens is

Heb lef!:

- Geef en ontvang feedback: zo blijft iedereen continu leren
- Maak lastige situaties bespreekbaar
- Bespreek ieders betrokkenheid
- Benoem het als je het even niet weet
- Er kan heel veel, maar soms even niet. Dus durf ook nee te zeggen!

Inspiratievragen:

- Wat zijn randvoorwaarden voor een goede samenwerking voor u?
- Hoe kunnen we aan deze randvoorwaarden handen en voeten geven?
- Op welke manier vind jij het prettig dat grenzen gesteld worden?
- Hoe bied jij grenzen aan de ander?