

Familieka



naal

'BIJ GOED GEBRUIK SNIJDT DIT MES AAN TWEE KANTEN'

Vera Verburgt is internetondernemer voor zorg en welzijn én kleinkind van een oma in een verpleeghuis. Haar oma kon niets meer zeggen. Naar haar zin zaten ze te vaak samen in het restaurant te zwijgen. Het leek haar leuker om een bezoek te plannen als er een activiteit werd georganiseerd. Daarom ontwierp ze het Familiekanaal. | **TEKST: CHARLOTTE MAASSEN**

Het Familiekanaal is een website met een vast format dat voor elke locatie wordt aangepast. Hiermee hebben verpleeg- en verzorgingshuizen een concreet instrument in handen om familieparticipatie op een positieve manier te stimuleren. Het concept biedt talloze mogelijkheden om de communicatie en interactie met familieleden en mantelzorgers op gang te brengen. Bij een doordachte en goede inzet snijdt dit mes dus aan twee kanten. Enerzijds raken familie en mantelzorgers meer betrokken bij het leven van hun naaste in het huis, anderzijds kunnen zij, indien ze dat wensen, de broodnodige helpende handen bieden bij de verschillende activiteiten die het huis organiseert.

UITGANGSPUNT

Het uitgangspunt van het Familiekanaal is dat de familie van bewoners geïnteresseerd is in een website met interessante activiteiten, verslagen van evenementen en relevant nieuws. Het kan een belangrijk middel zijn om mantelzorgers en familieleden op digitale wijze meer te betrekken bij activiteiten en het leven van hun naasten. Ook als ze verder weg wonen of minder contact hebben.

Over de inhoud van het Familiekanaal vertelt Vera: 'Ik wilde de basis vooral heel eenvoudig houden en zorginstellingen daarbij de vrijheid bieden om de hele site naar eigen wens en inzicht in te richten. Wel is aan alle deelnemende organisaties gevraagd om per locatie, dus per Familiekanaal, het dagprogramma en een agenda van bijzondere activiteiten op te nemen, evenals een korte aanduiding of familie al dan niet welkom is. Hiermee laat je als organisatie snel en duidelijk zien wat er gaande is in een huis en of bezoek (en daarmee dus ook hulp) van de familie gewenst is. In het begin hebben we een pilot gemaakt met daarin enkele menu's die ingevuld zouden kunnen worden. De praktijk heeft laten zien dat veel onderdelen overgenomen zijn, maar dat locaties de vrijheid om zelf de inhoud te bepalen, ook echt hebben genomen. Een heel goed



voorbeeld vind ik de Woontips. Hoe vaak gebeurt het niet dat verwanten voorafgaand aan de opname van vader of moeder moeten aangeven wat zij belangrijk vinden in de persoonlijke verzorging van hun ouder? Eén keer per dag onder de douche, het licht aan- of uitdoen, op een vast tijdstip aankleden enzovoorts. Voor veel handelingen zijn nog altijd mensen nodig, maar sommige onderdelen zijn ook met wat handige en creatieve oplossingen in te vullen. Neem een tijdsklok. Stel dat niemand tijd heeft om 's ochtends bij moeder het licht aan te doen, dan kan bijvoorbeeld een tijdsklok op de verlichting soelaas bieden. Door dit soort ideeën met elkaar te delen, raken andere familieleden en mantelzorgers weer geïnspireerd om het leven van hun dierbare op een adequate manier in te richten.'

REACTIEMOGELIJKHEDEN

Door een formulier aan een activiteit of actie te hangen, kun je als locatie meer interactie genereren. Een mooi voorbeeld is het Familiekanaal van Verpleeghuis De Lichtenberg. Op deze website is YouTube een vast onderdeel geworden. Dit medium wordt gebruikt bij en voor verschillende activiteiten. Familieleden en bewoners kunnen hun verzoeken doorgeven. De betreffende filmpjes en liedjes worden dan gedraaid, bijvoorbeeld tijdens een klassieke avond, cabaretvoorstelling of borrel. Zo vullen de bewoners samen met hun naasten een gezellige familieavond in. De verzoeknummers komen via een reactieformulier binnen. Maar natuurlijk is het ook mogelijk om via de digitale weg familieleden de mogelijkheid te bieden om zich in te schrijven voor evenementen of ondersteuning. Vera vult aan: 'De mogelijkheden van het Familiekanaal

zijn talrijk. Van de reactieformulieren wordt inmiddels dankbaar gebruikgemaakt. Maar de praktijk laat zien dat populaire media, zoals YouTube in dit geval, hun weg nog niet echt hebben gevonden naar het Familiekanaal. Mijn verwachting is dat dit nog wel zal veranderen, omdat het vaak een kwestie is van proberen. Als beheerders er even voor gaan zitten en ontdekken wat ze er allemaal mee kunnen en hoe veel toegevoegde waarde ze kunnen bieden aan bewoners én familie, dan zijn ze om. Dat weet ik zeker!'

ATTENDERING

Door middel van een speciale module bestaat de mogelijkheid om familieleden een paar keer paar jaar te attenderen op het familiekanaal. Enerzijds om hun aandacht nogmaals op de locatie te richten, anderzijds om direct aandacht te vragen voor evenementen die worden georganiseerd. De ervaring leert dat bij herhaaldelijk gebruik van deze attenderingsmethode het bezoek aan het Familiekanaal toeneemt. Vera vertelt: 'Om het Familiekanaal echt optimaal te benutten, is deze functie heel belangrijk. Verouderde informatie op een site is killing, maar het achterwege laten van actieve communicatie met je doelgroep doet ook geen goed. Wat mij betreft mogen organisaties hier nog wat actiever en frequenter gebruik van maken. Een keer in de zoveel tijd sturen wij de deelnemende organisaties een nieuwsbrief met nieuws en andere wetenswaardigheden. Daarin zijn ook de statistieken opgenomen per locatie. Ze zien dan dus hoe vaak en wanneer hun Familiekanaal is bezocht. Die oplopende bezoekersaantallen triggeren wel om de attenderingsfunctie meer te gebruiken.'

BESLOTEN INTERACTIE

Interactie tussen familieleden onderling in de vorm van een online agenda of marktplaats bestaat in de vorm van links naar bestaande (gratis) initiatieven. Zo hebben zorgorganisaties toch interactiemogelijkheden tot hun beschikking zonder dat ze zelf de verantwoordelijkheid

- MOGELIJKHEDEN**
- > Dagprogramma
 - > Bijzondere activiteiten
 - > Wie is wie
 - > De omgeving
 - > Vrijwilligers
 - > Cliëntenraad
 - > Diensten in huis
 - > Uw mening
 - > Zorgkaart Nederland
 - > Familieparticipatie
 - > Zorgnieuws

‘Mijn schoonmoeder woont er nog niet, maar ik vind de site erg goed. Je krijgt alvast een goede indruk van wat er zoal gedaan wordt. Het lijkt me erg gezellig.’

REACTIE VAN EEN FAMILIELID

- en de kosten - hoeven te dragen voor de technische ontwikkeling en het onderhoud van dergelijke platforms.

Active Info, het internetbureau voor zorg en welzijn dat het Familiekanaal ontwikkelde, maakt gebruik van een content management systeem (CMS Active Info), zodat verpleeg- en verzorgingshuizen eenvoudig hun eigen website kunnen onderhouden. Zo kunnen ze zelf foto's, teksten en pagina's toevoegen en bewerken, nieuwsbrieven versturen enzovoorts. Verder ondersteunt Active Info deelnemende organisaties in de vorm van trainingen en een helpdesk.

Zie www.activeinfo.nl voor meer informatie.

BEWEGING 3.0.

Ondanks dat Vera Verburgt het Familiekanaal gratis heeft aangeboden, heeft het verpleeghuis van haar oma de website niet in gebruik genomen. Vera: ‘Dat vond ik ontzettend jammer en had ik ook niet verwacht. Gegeven het feit dat veel locaties een tekort hebben aan vrijwilligers én betrokken familieleden, was dit in mijn ogen een ‘offer they couldn't refuse’. Maar de directie wilde zich niet branden aan juridische bezwaren omtrent privacy en aansprakelijkheid, en zag op dat moment de meerwaarde er niet van in. Beweging 3.0 was een van de zorgorganisaties die die toegevoegde waarde wel zag.’

Ellen van der Weijden is beheerder van het Familiekanaal van woonzorgcentrum 't Hamersveld in Leusden en St. Joseph Achterveld. Beide zijn locaties van Beweging 3.0. Zij kent de praktijk van het Familiekanaal als geen ander. ‘Ik werk met veel plezier aan de website. Als de basis er goed op staat, en daarbij zijn de medewerkers van Active Info altijd een fijne hulp, kost het nauwelijks tijd. Als je vanuit je organisatie de informatie goed binnenkrijgt, dan is het aan het begin van de week checken, actuele activiteiten er op zetten en de oude zaken verwijderen. Wat mij betreft levert het Familiekanaal genoeg respons en interactie op. Met name als de attenteringen ver-

VOORBEELDEN

Woonzorgcentrum De Lichtenberg: www.lichtenbergwzc.familiekanaal.nl
 Verpleeghuis De Lichtenberg: www.lichtenberg.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum 't Hamersveld: www.hamersveld.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum St. Joseph: www.achterveld.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum De Liendert: www.deliendert.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum Nijenstede: www.nijenstede.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum Van Randwijckhuis: www.vanrandwijckhuis.familiekanaal.nl
 Verpleeg- en Gasthuis St Elisabeth: www.stelisabeth.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum St. Jozef: www.stjosefhooglanderveen.familiekanaal.nl
 Woonzorgcentrum huize Sint Jozef: www.stjosefnijkerk.familiekanaal.nl
 Streekverpleeghuis Zilverschoon: www.zilverschoon.familiekanaal.nl

zonden zijn, krijg ik altijd leuke reacties terug. Vooral de locatie St. Joseph Achterveld, waar de gemeenschap hecht is, reageert vaak en ik krijg ook veel aanmeldingen binnen van overige familieleden. Vanuit de locatie 't Hamersveld kregen we aan de hand van gesprekken met nieuwe bewoners een aantal vragen waarop we niet direct een antwoord hadden. Aan de hand van deze vragen hebben we vanuit de locatie tips gegeven over verlichting via een attendering. Hierop kregen wij ook weer verbetertips van andere familieleden, waarop de woonconsulent en ikzelf hebben gereageerd. Die interactie, dat is wat je wilt als zorgorganisatie. Op dit moment worden beide locaties bewoond door een vooroorlogse generatie. Bewoners die een computer bezitten, zijn op een hand te tellen. Wel wijzen we op het Familiekanaal door middel van folders zodra we nieuwe bewoners krijgen. Toekomstige bewoners van een jongere generatie zullen zeker meer gebruik gaan maken van het Familiekanaal. Daar ben ik van overtuigd!’

Beweging 3.0 stond aan de wieg van de ontwikkeling van het Familiekanaal. Dankzij de innovatieve blik, de deskundige inzet en het vertrouwen van deze moderne zorgorganisatie is het medium uitgegroeid tot een volwaardig instrument om familieparticipatie te vergroten. 