

# Familiezorg bij ZINN – Samen Leren en transformeren

De Nederlandse gezondheidszorg staat onder druk als gevolg van onder andere vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. Het overheidsbeleid gaat sterk uit van informele zorg als basis voor de houdbaarheid van het zorgstelsel. Om in deze context te komen tot goede kwaliteit van zorg is intensieve en gelijkwaardige samenwerking tussen cliënten, hun familie (mantelzorgers) en hun zorgprofessionals nodig. Voor de nabije toekomst is het de vraag hoe we de best mogelijke zorg voor de cliënt kunnen waarborgen, rekening houdend met de belastbaarheid van familie en naasten.

Familiezorg is een relationele benadering van zorg; dat wil zeggen dat de relatie en de samenwerking tussen cliënt, familie en zorgprofessionals de basis is voor goede zorg. De leeropdracht Familiezorg ontwikkelde kennis over wat er eigenlijk gebeurt als iemand in een familie zorg nodig heeft en familieleden zorg aan elkaar moeten verlenen en hoe we als professionals het beste aan kunnen sluiten en ondersteuning bieden op zo'n manier dat families het vol kunnen houden en tegelijkertijd zelf gezond blijven.

**"Vanuit de samenwerking tussen de Hanze Hogeschool en ZINN kwamen we in aanraking met het concept Familiezorg. Het concept sprak ons aan omdat wij steeds bezig zijn met het verbeteren en ontwikkelen van de kwaliteit van zorg en welzijn voor onze cliënten. Wij wilden graag onderzoeken of Familiezorg daar een bijdrage aan zou kunnen leveren." In het project met ZINN werd deze, deels theoretische, kennis doorontwikkeld en getoetst op werkbaarheid en effectiviteit in de dagelijkse praktijk."**

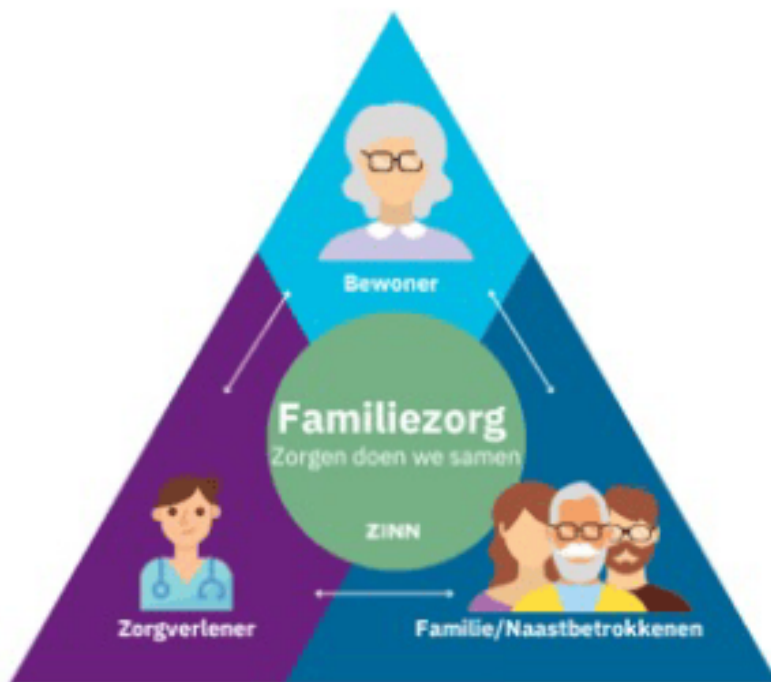
- Alexandra Oud -

## Van pilot naar organisatie breed traject

Het project begon met een pilot op één locatie met [actie-onderzoek](#) als veranderstrategie. Bij actie-onderzoek wordt cyclisch gewerkt waarbij ontwikkelen, experimenteren en onderzoeken of evalueren elkaar afwisselen. Het

project startte met het leren kennen van het concept Familiezorg door middel van discussies in de projectgroep, inspiratiebijeenkomsten met zorgmedewerkers, behandelaren, cliëntenraadsleden, projectgroep en een uitgebreide training Familiezorg voor zorgmedewerkers, behandelaren en de projectgroep. Tegelijkertijd werden medewerkers uit alle geledingen van de organisatie geïnterviewd om inzicht te krijgen hoe werd gekeken naar de rol van familie en naasten. Met de resultaten van de interviews en de opbrengsten van de training werd, samen zorgmedewerkers gekeken of het concept Familiezorg als kansrijk werd gezien en zo ja, waar men wilde starten met experimenteren.

De uitkomsten van dit pilotproject zijn samengevoegd in een rapport en naar aanleiding daarvan is een advies uitgebracht aan het MT om het concept Familiezorg ZINN breed te implementeren.



## Familiezorg, wat is er zo anders?

Familiezorg is een andere manier van kijken naar de zorgsituatie waarbij je niet meer kijkt naar de bewoner of cliënt als individu, maar naar de bewoner als onderdeel van een familie of sociaal netwerk, een systeem. Dat systeem wil je in stand en verwelkomen binnen je zorgorganisatie om daar vervolgens een optimale samenwerking mee aan te gaan. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven van de bewoner, welzijn van familie en naasten en het geeft de medewerker voldoening. Uiteindelijk kan het leiden tot het verminderen van het personeelstekort, doordat de familie zorgtaken overneemt van de zorgprofessional. Om dit te faciliteren hebben we ook oog voor ondersteuning van de overbelaste familie en naasten.

Werken vanuit deze visie vraagt een nauwe samenwerking tussen bewoner, familie en zorgprofessionals. Dit betekent dat de zorgprofessionals in [gesprekken](#) uitgebreid kennismaken met bewoner en zijn familie en/of naasten, en een samenwerking starten door gezamenlijk de zorgsituatie in kaart te brengen, wensen en

verwachtingen uit te spreken en afspraken te maken over wie wat doet met betrekking tot de zorg en het welzijn van de bewoner.

## Nieuwe werkwijzen en hulpmiddelen

Het project en de samenwerking tussen ZINN en het lectoraat Familiezorg van de Hanze heeft meerdere innovaties voortgebracht:

Ook procesmatig zijn er verbeteringen ingevoerd. Zo is familiezorg geïntegreerd in de intake en inhuizing, en worden zorgleefplanbesprekingen aangepast zodat wensen en verwachtingen van alle betrokkenen expliciet worden gedeeld en geëvalueerd. Daarnaast zijn op het gebied van scholing aanpassingen gedaan. Medewerkers volgden eerst trainingen die door het lectoraat werden gegeven. Later zijn twee interne opleiders opgeleid zodat ZINN haar medewerkers zelf kan trainen en zelf kennis kan blijven door ontwikkelen en borgen. Ook is het concept Familiezorg geïntegreerd in de EVV-opleiding en de EVV-verdiepingsleergang.

## Effect op de arbeidsmarkt

### Zelfstandig verder

Het Lectoraat Familiezorg van de Hanze startte in 2019. ZINN en de Hanze zijn in de eerste jaren van het lectoraat een meerjarige samenwerking aangegaan. Inmiddels werkt het lectoraat met veel organisaties samen. Door het project met ZINN heeft het lectoraat veel ervaring opgedaan; met behulp van actieonderzoek is inzicht gekregen in de attitude van zorgmedewerkers in de ouderenzorg en hoe deze om te buigen in de richting van de principes van Familiezorg. Het concept Familiezorg is verder gevalideerd en onderbouwd, wat bijdraagt aan de opschaling bij andere organisaties en de verdere transitie naar een nieuwe manier van werken. De samenwerking tussen ZINN en het lectoraat van de Hanze is in 2023 beëindigd. ZINN is los van het lectoraat verdergegaan met het implementeren en borgen van Familiezorg in de organisatie.

### Geleerde lessen

Familiezorg is een andere manier van kijken naar zorg en vraagt een cultuurverandering die leidt tot meer onderling vertrouwen en betere samenwerking tussen familie en zorgprofessionals. Dat leidt uiteindelijk tot een betere kwaliteit van zorg en leven voor de cliënt. Het is zeer waardevol om, zoals het Lectoraat Familiezorg en ZINN deden, gezamenlijk een verandertraject aan te gaan; ontwikkelen, leren en onderzoeken gaan dan hand in hand.

Een cultuurverandering, zo is bekend, kost tijd, dat staat buiten kijf. Tijd en werkdruk zijn blijvende uitdagingen: hoewel uren voor familiegesprekken beschikbaar zijn, kiezen teams soms voor andere taken binnen die tijd. Het is belangrijk dat de zorgorganisatie, ook na implementatie, zelfstandig doorgaat want het doorzetten van cultuurverandering vraagt langdurig de volle aandacht. Uiteindelijk zal het leiden tot een transitie naar een nieuwe manier van werken.

Door kennisdeling via artikelen, workshops en de samenwerking met de Hanze werd ZINN een voorbeeld voor andere organisaties.

## Het huisbezoek

Huisbezoeken bleken een belangrijke interventie: families en medewerkers startten de relatie in de thuissituatie. In de trainingen ontwikkelden medewerkers nieuwe, helpende vaardigheden in gespreksvoering en samenwerking. Door deze vaardigheden toe te passen in het gesprek met familie thuis ontstaat vertrouwen en openheid. Wederzijdse wensen en verwachtingen werden uitgesproken. Familie voelt zich zo meer betrokken en gewaardeerd.

## Toekomstige ontwikkelingen Lectoraat

Het Lectoraat Familiezorg van de Hanze is gestart in 2019 en heeft als missie bij te dragen aan de grote uitdagingen in de gezondheidszorg als het gaat om ondersteuning van en samenwerking met familie en directe naasten in de zorg. Het gaat dan om drie pijlers:

Het lectoraat ontwikkelde de [interventie 'het familiegesprek'](#). Deze interventie bleek effectief in de wijkverpleegkundige zorg en in de zorg voor families die te maken krijgen met [dementie](#). Op dit moment onderzoekt het lectoraat, op basis van een gegunde subsidie, of deze interventie ook goed toepasbaar is in de [palliatieve thuiszorg](#).

Het lectoraat is sinds september 2023 voorzitter van het Lectorenplatform Informele Zorg. Het doel van dit platform is om meer en betere samenwerking tussen verleners van informele en (semi)formele zorg te bevorderen. Hierbij is het vertrekpunt dat informele zorg het fundament vormt en formele zorg daarbij aansluit. Het platform heeft een aantal ambities:

## Toekomstige ontwikkelingen ZINN

Familiezorg is ZINN-breed geïmplementeerd. Toch zijn er nog stappen te zetten. Voor de komende jaren ligt de focus bij op:

Meer weten?

**Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met**

# Alexandra Oud

## Alexandra Oud

Projectleider Familiezorg ZINN

[06 - 30 60 45 06](tel:06-30604506)

[a.oud@zinnzorg.nl](mailto:a.oud@zinnzorg.nl)

**Wil je meer weten of heb je vragen over dit  
Koploperinitiatief? Neem contact op met  
Marie Louise Luttik**

## Marie Louise Luttik

Lector Familiezorg Hanze

[06 - 40 58 59 83](tel:06-40585983)

[m.l.a.luttik@pl.hanze.nl](mailto:m.l.a.luttik@pl.hanze.nl)