

Social media in de zorg:



Contact met familie, vrienden en burens doet mensen goed, blijkt steeds weer uit onderzoek. Voor cliënten zijn familie en vrienden een belangrijke bron van aandacht, zingeving en levensvreugde. Dat weten ook zorgmedewerkers maar al te goed. Daarom staat familieparticipatie de laatste tijd zo in de belangstelling. Dit is het meehelpen door een naaste bij de verzorging en het welzijn van een familielid.

Maar hoe bereik en betrek je als zorgmedewerker familieleden en vrienden bij de zorg? Naarmate mensen ouder worden, hebben zij minder sociale contacten. Bekenden overlijden of verhuizen; kinderen hebben het druk met het werk en hun gezin. Door een goed contact met de zorgmedewerkers, voelt familie zich serieus genomen en leveren zij eerder een bijdrage. Bij het leggen en onderhouden van dat contact zijn social media onmisbaar.

Social media in Nederland

In Nederland maken veel mensen gebruik van social media. Daaronder bevinden zich familieleden van bewoners en ook bewoners zelf! Ruim negen op de tien Nederlanders heeft minimaal één social media account, blijkt uit recent onderzoek van onderzoeksbureau Multiscope onder 8.700 respondenten. Vooral het onderhouden van contact met vrienden en familie en oude bekenden is populair. Ook delen en bekijken gebruikers graag foto's en filmpjes. Maar niet iedereen is even actief online. Veel mensen zijn wel geregeld op internet, maar delen zelf niet actief berichten. Zij lezen vooral berichten van anderen.

Kansen voor zorg en welzijn

Uit de social media monitor 2013 (de meest recente) blijkt dat we in de zorg en welzijn sector nog veel zenden en weinig de interactie aangaan. Maar op social media gaat het niet zozeer om het delen van informatie, maar om het verbonden

zijn met elkaar. Voor de zorg biedt social media dus een uitgelezen kans om verbinding te leggen met familie, vrienden en bekenden van de cliënt en zo familieparticipatie een 'boost' te geven.

Familie online bereiken en betrekken

Social media zijn heel goed geschikt om kennis en informatie met de familie te delen, voor online ontmoetingen tussen de cliënt en zijn familie, maar ook om als zorginstelling nauwer met familie samen te werken. Het is mogelijk informatie te delen, filmpjes en foto's te verspreiden en interactie aan te gaan. Denk er wel om dat social media openbaar zijn. De privacy mag niet in het geding komen.

De COUP-methode

Hoe kan de familie meer betrokken worden bij hun naaste? Dat kan uiteraard op vele manieren. Om een houvast te bieden heeft Vilans de COUP-methode bedacht.

COUP staat voor:

- Contact leggen
- Ondersteunen
- Uitnodigen
- Participeren

Contact leggen

Een eerste stap op weg naar familieparticipatie is contact maken met familieleden die bij hun naaste komen: groeten, een praatje maken. Daarbij draait het erom familieleden te herkennen en

belangstelling te tonen zodat ze zich welkom voelen. Laat zien wie je bent en wat je doet als medewerker. Zo ontstaat contact over en weer. Dat leidt weer tot wederzijds vertrouwen en verdere interactie.

Social media bieden een handig hulpmiddel bij dat leggen en onderhouden van contact met familie. Denk bijvoorbeeld aan het beantwoorden van vragen via Whatsapp, Twitter of Facebook. Ben je als zorgorganisatie en zorgmedewerker actief op social media dan ben je voor familie heel eenvoudig benaderbaar. Je bent open en transparant en dit biedt familie en andere naasten de mogelijkheid gemakkelijk contact met je op te nemen.

Evean Thuiszorg zet YouTube in om online contact te leggen met familie. In een video over Kleinschalig wonen bij Evean laat Woonzorgbegeleider Nella zien wie ze is en wat ze doet. De video biedt een mooi inkijkje voor familieleden die op zoek zijn naar een woonplek voor hun naaste.

<https://www.youtube.com/user/EveanThuiszorg>

Ondersteunen

Het kan voor familieleden lastig zijn om contact te blijven houden met hun naaste. Bijvoorbeeld omdat ze als mantelzorgers overbelast zijn geraakt en alle zorg graag (even) loslaten. Of omdat

onmisbare vitamine S

ze niet meer weten hoe ze een gesprek kunnen aanknopen met hun vader of tante die hen niet meer herkent vanwege dementie. Ook kunnen schuldgevoelens een rol spelen. Medewerkers kunnen familie hierbij ondersteunen. In de vorm van een luisterend oor, met tips voor familie over manieren om contact te maken, of hen door te verwijzen naar ondersteunende instanties, zoals een Steunpunt Mantelzorg.

Naast het persoonlijke contact kan dit goed via social media. Veel familieleden kampen met soortgelijke problemen. Door online tips te geven en kennis te verspreiden over het ziektebeeld of door mensen door te verwijzen naar een steunpunt bied je ondersteuning waarmee je meerdere mensen tegelijk bereikt. Andere mogelijkheden zijn een twittersprekkuur waar familie vragen kan stellen aan een zorgmedewerker. Bedenk wel dat zo'n sprekkuur openbaar is en laat geen privacygevoelige vragen aan bod komen. Verwijs daarvoor door naar e-mail, of maak een telefonische of persoonlijke afspraak.

Een voorbeeld van Ondersteunen is deze tweet van Laurens waarin ze de aandacht vestigen op de Alzheimer Salon waarin gelegenheid is met elkaar te praten over het onderwerp Verlies.





Alzheimer Salon
Woensdag 21 januari 2015
14:00 - 16:00 uur

Gesprek over omgaan met verlies,
in het ziekteproces van Dementie krijg je veel te maken met verlies.
Op allerlei manieren.

Met elkaar gaan we in gesprek over het thema Verlies, samen met Ely Prins (Centrum voor Levensvragen Rotterdam) en Co Elhout (Geestelijk verzorger van Aafje)

Locatie: Aafje Schiehoven
Hamakerstraat 77
3052 JA Rotterdam
Toegang en een kopje koffie zijn gratis.
Informatie: 06-388 286 40



Laurens De Wilgenborgh
Dit jaar gaan we in samenwerking met Laurens Borgsate, I Humanitaskliniek en DOCK een 8-tal Alzheimersalons organiseren

Uitnodigen

Familieleden, burens en vrienden hebben een betekenisvolle relatie met hun naaste. Daar hebben ze een bepaalde invulling aan gegeven toen hun moeder of opa nog thuis woonde. Ze toonden hun betrokkenheid. Voor familieleden en anderen moet het duidelijk zijn dat deze betrokkenheid ook mogelijk en zelfs gewenst is binnen de verblijfszorg of als hun naaste hulp thuis krijgt van een zorgorganisatie.

Dit kan door familie steeds actief te laten zien welke activiteiten de organisatie onderneemt en hen daarvoor uit te nodigen. Hiervoor is social media bij uitstek geschikt. Maak een Facebookpagina aan waarop komende activiteiten staan. Plaats hier ook een (foto)verslag op na afloop van de activiteit. Naast Facebook is ook Instagram geschikt. Niet iedereen gebruikt dezelfde online kanalen. Waar de één actief is op Facebook, gebruikt een ander Instagram of Pinterest. Speel hierop in door op verschillende kanalen actief te zijn. Ook via Twitter is een agenda gemakkelijk te verspreiden.

Marente Zorg zet twitter in om familie uit te nodigen. Zoals in deze tweet waarin ze vertellen cliënten en mantelzorgers uit te nodigen voor een high tea.



Participeren

Het is mooi als familieleden zelf een actieve bijdrage leveren aan het welbevinden van hun naaste en zelfs aan het welbevinden van andere cliënten. Ze kunnen op stap gaan, hun handen uit de mouwen steken bij activiteiten of bijvoorbeeld met klussen in de tuin. Zo is er een heel scala aan activiteiten te bedenken.

Vraag wat familieleden zelf kunnen en willen doen en maak daar afspraken over. Dit kan uitstekend via social media. Plaats niet alleen de agenda online, maar inventariseer via Facebook, Twitter en Instagram wie kan komen helpen. Zoek de interactie op. Ook al zit er een scherm

tussen, het gaat altijd om communicatie tussen mensen. Door na afloop van een evenement te laten zien hoe leuk het is geweest bereik je niet alleen de mensen die er waren, maar ook weer andere familieleden die je zo prikkelt er een volgende keer bij te zijn.

Een voorbeeld van tonen hoe belangrijk het voor bewoners is om familie over de vloer te krijgen, is de post op Facebook van Verpleeghuis Plushove met een mooie sfeerfoto erbij: 'Vandaag kreeg één van onze bewoners bezoek van haar dochter uit Frankrijk. Wat mooi te zien hoe mevrouw Geniet van een gezellig diner bij Restaurant Plushove'. Zo'n compliment stimuleert ook andere familie om langs te komen.

Yvonne de Jong
Expert Familieparticipatie
Vilans: landelijk kenniscentrum voor de langdurende zorg

Meer lezen: www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie

