

3.8 Een goede relatie en communicatie met zorgverleners/medewerkers

Familiebeleid op papier kan er prachtig uitzien. Maar uiteindelijk zal het zichtbaar en voelbaar moeten zijn op de werkvloer. Het is aan de zorgverleners en medewerkers die dagelijks in contact zijn met cliënten en hun familie om dat familiebeleid (bijna letterlijk) handen en voeten te geven. Goede contacten van de familieraad met individuele zorgverleners en/of teams op verschillende afdelingen kunnen daar in belangrijke mate aan bijdragen.

Ook werkgroepen rondom bepaalde thema's, waarin zowel behandelaars/zorgverleners en familie zitting hebben, bieden de gelegenheid om contacten met zorgverleners te leggen. Een andere mogelijkheid is het verzorgen van of een bijdrage leveren aan een onderdeel 'familie' in de (interne) opleiding van verpleegkundigen.

Wederzijds belang

De familieraad heeft belang bij een goede relatie en communicatie met zorgverleners en medewerkers omdat:

- Zij het belang van het betrekken van familie onder de aandacht kan brengen van diegenen die het ook daadwerkelijk moeten doen
- Zij 'uit eerste hand' weet hoe het er, wat betreft het familiebeleid, op verschillende afdelingen in de praktijk aan toe gaat
- Zij medewerkers kan complimenteren, haar waardering uit kan spreken voor successen op teamniveau en de 'good practices' ook op andere plekken in de instelling kan gebruiken
- Zij gebruik kan maken van de contacten die zorgverleners met familie hebben, om nieuwe leden voor de familieraad te vinden

Zorgverleners hebben belang bij een goede relatie en communicatie met de familieraad omdat:

- Zij zich gezien voelen in hun inspanningen het familiebeleid in de praktijk vorm te geven
- Zij daarbij gebruik kunnen maken van de (ervarings)kennis van de familieraad
- Individuele zorgverleners zich door de familieraad gesteund weten, als hun werkomgeving nog niet erg familie-minded is
- Zij zich gehoord weten bij de knelpunten die zij ervaren bij het in praktijk brengen van het familiebeleid

Voorwaarden voor een goede relatie met zorgverleners

Een goede werkrelatie begint met aandacht, respect en interesse voor elkaar. Dit kun je niet bij een ander afdwingen, maar je kunt wel als familieraad het goede voorbeeld geven en initiatief nemen. Binnen de relatie is het belangrijk om 'de persoon' en 'de zaak' van elkaar te scheiden. Dat geeft ruimte elkaars positie te respecteren en de verschillen van inzicht die er zijn te accepteren.

Een vertrouwensrelatie is iets wat opgebouwd én onderhouden moet worden. Een persoonlijke kennismaking, waarin je kunt vertellen over de familieraad en open vragen naar de wijze waarop familiebetrokkenheid door de betreffende medewerker of in het team wordt vormgegeven (of nog niet) vormt een goede start. De Checklist familiebeleid-richtlijnen (artikel 2.1.3 in deze Handleiding) kan een mooi instrument zijn om met elkaar in gesprek te gaan.

De relatie onderhouden

Er zijn verschillende aspecten die helpen om een relatie met zorgverleners, teams of afdelingen goed te onderhouden. Denk daarbij aan:

- **Vaste contactpersoon of contactpersonen**
zowel vanuit de familieraad als vanuit de afdeling of het team. Dit vergemakkelijkt de communicatie voor beide partijen.
- **Vaste, regelmatige contactmomenten**
Spreek met elkaar af hoe vaak en op welke manier er contact zal zijn. Afhankelijk van de beschikbare menskracht en actuele (familie)thema's, kan er bijvoorbeeld één keer per kwartaal of per half jaar een gesprek zijn. Een andere afspraak kan zijn dat de (contactpersoon vanuit de) familieraad altijd betrokken wordt bij de voorbereiding van familieavonden of andere activiteiten op de afdeling.
- **Afspraken vastleggen**
Leg de afspraken die gemaakt worden vast, verspreid ze onder de betrokkenen en kom ze na.
- **Extra aandacht voor wat goed gaat**
Spreek wederzijds waardering uit over wat goed gaat, geef complimenten, en luister naar elkaars suggesties voor verbetering.

Relaties opbouwen en onderhouden kost tijd en energie. Als de familieraad onvoldoende leden telt en/of de instelling te groot is om geregelde contacten met de verschillende onderdelen te onderhouden, kan er ook voor gekozen worden om bijvoorbeeld gedurende het jaar werkbezoeken af te leggen aan een beperkt aantal afdelingen. De contacten kunnen ook wat meer op afstand onderhouden worden door het toesturen van een (jaarlijkse of halfjaarlijkse) nieuwsbrief van de familieraad, gericht aan medewerkers en zorgverleners.