

Betekenisvolle relaties in de langdurige zorg

auteurs
Ina Mouris
 voormalig projectleider naasten betrekken, Laurens, Rotterdam, projectleider-onderzoeker samen optrekken, Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam

Pieter van der Burg
 locatiemanager Den Hoogenban en Blijdorp, Laurens, Rotterdam

Erica Witkamp
 lector zorg om naasten, Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam

Organisatie Laurens stelde zich de vraag hoe ze in de intramurale ouderenzorg naasten positief kan (blijven) betrekken bij de bewoner, zorg en zorglocatie. Het leidde tot de ontwikkeling van een relationeel actiemodel.

TREFWOORDEN

- Ouderenzorg
- Mantelzorg

De kwaliteit van leven van verpleeghuisbewoners wordt voor een groot deel bepaald door sociale contacten, inclusief contacten met naasten.¹ De maatregelen in de intramurale langdurige ouderenzorg tijdens de coronapandemie zetten de balans tussen de veiligheid van bewoners en medewerkers en de levenskwaliteit van de bewoners en naasten op scherp. Zo werd onverwacht een nieuwe



Foto: Besjunior/Getty Images/Si

impuls gegeven aan de discussie over betrokkenheid van naasten bij (de zorg voor) ouderen. Ruimte voor participatie van naasten past bij persoons- en relatiegericht werken. Veel naasten willen graag betrokken blijven, ook zonder de drijvende kracht te zijn.²⁻³ Als naasten niet betrokken zijn bij de zorg, kan dit leiden tot gevoelens van vervreemding, een minder 'goede dood' voor de oudere en een moeilijk rouwproces voor de naasten.² Zorgorganisaties hebben andere belangen om naasten te betrekken. Door toenemende tekorten aan zorgprofessionals wordt een grotere bijdrage van naasten aan de zorg onmisbaar in de toekomst.⁴ Toch gaat participatie van naasten niet altijd vanzelf goed en kost het soms noodgedwongen veel tijd, energie en frustratie. Bovendien wil niet iedere naaste op eenzelfde manier en in eenzelfde mate betrokken zijn bij de zorg- en leefwereld van de bewoner. Die betrokkenheid kan niet worden afgedwongen. Naasten uitnodigen tot betrokkenheid vereist een persoonsgerichte en actieve aanpak. Niet alle medewerkers vinden dat hun taak en ze ervaren ook handelingsverlegenheid. In de intramurale ouderenzorg zijn relaties in de triade van bewoner, naasten en medewerkers complex. Er is sprake van verwevenheid van formele en informele relaties en betrokkenen beschikken over verschillende kennis, ervaringen en expertise.⁵ De aard en duur van de relaties veranderen voortdurend en persoonlijke inkleuring en voorkeuren bepalen hoe relaties worden gewaardeerd. Een relatie is betekenisvol als de deelnemers dat in de relatie zo ervaren. Hoewel dat sterk persoonsgebonden is, is het mogelijk kenmerken en voorwaarden voor een betekenisvolle relatie in de zorg te duiden: een gezamenlijk gevoel van veiligheid, continuïteit, waardering, verantwoordelijkheid, erbij horen en een gezamenlijk doel hebben.⁶⁻⁷ Er is sprake van een interpersoonlijke connectie (een 'klik').⁸ In het laatste decennium hebben kennis- en zorgorganisaties veel geïnvesteerd in het ontwikkelen van kennis, inzichten en materialen om de connectie tussen bewoners, naasten en mede-

werkers te bevorderen. De resultaten daarvan blijven slechts fragmentarisch gekend en ingezet, er is nauwelijks onderzoek gedaan naar werkzaamheid van interventies.⁹ De aard en kwaliteit van relaties blijven te vaak afhankelijk van personen en situaties. De Rotterdamse zorgorganisatie Laurens stelde zich de vraag hoe ze naasten op een goede en positieve manier kan (blijven) betrekken bij de bewoner, zorg en zorglocatie.

'Ruimte voor participatie van naasten past bij persoons- en relatiegericht werken'

METHODE

Op twee zorglocaties voor ouderen, elk met een eigen projectgroep van mede-

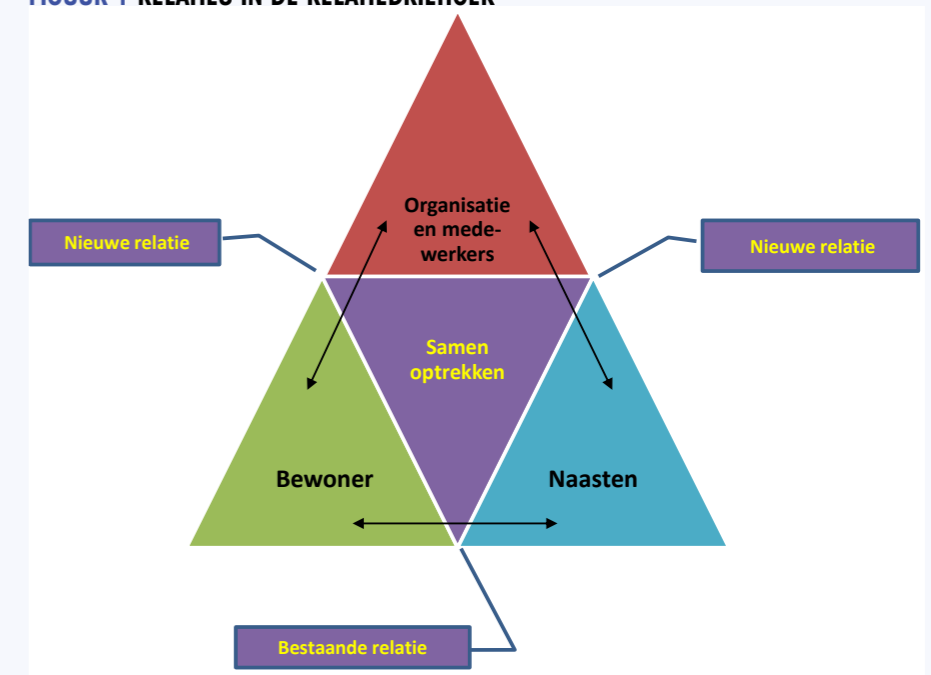
werkers en naasten, werd het project *Naasten Betrekken* gestart. De werkwijze was die van participatief actieonderzoek, waarbij de uitkomsten niet op voorhand vastliggen. In een aantal cyclische processen van vragen stellen (via gesprekken, interviews, vragenlijsten), ontdekken, reflecteren en produceren is gewerkt aan de ontwikkeling van een model om samen optrekken vanuit betekenisvolle relaties in de zorg in beeld te brengen. De volgende stap is daar gerichte verbeteracties aan te kunnen verbinden.

RESULTATEN

Om samen vast te stellen over welke relaties het ging, werd de eerste versie van de relatiedriehoek ontworpen. Centraal hierin staat het doel van die relaties: samen optrekken. Verder zijn nieuwe en bestaande (maar veranderende) relaties tussen betrokkenen onderscheiden (zie figuur 1).

De drie relaties uit de relatiedriehoek werden naast de *levels of engagement* van Carman e.a. gelegd.¹⁰ Deze exercitie bood meer zicht op gradaties in betrokkenheid van naasten en leidde tot een aanzet van de ladder van betrokkenheid

FIGUUR 1 RELATIES IN DE RELATIEDRIEHOEK



TABEL 1 LADDER VAN BETROKKENHEID TUSSEN NAASTEN EN MEDEWERKERS VAN DE ORGANISATIE

Trede 1	Elkaar informeren	Eenzijdige communicatie, men deelt elkaar ter info een en ander mee, mondeling of schriftelijk.
Trede 2	Met elkaar kennismaken en in gesprek gaan	Begin meezijdige communicatie: essentiële beginstap voor de start van een betekenisvolle relatie, de basis voor gehoord & gezien worden, het delen van wensen en verwachtingen.
Trede 3	Elkaar raadplegen en consulteren	Elkaar uitnodigen kennis en ervaring in te brengen, naar elkaar luisteren en samen leren.
Trede 4	Met elkaar overleggen en afstemmen	Samen zaken bespreken, bepalen wat wijsheid is en hoe punten (beter) aan te pakken.
Trede 5	Samendoen en coproduceren	Met elkaar optrekken in wonen, zorgen, leven en werken, zowel op bewoners- als groepsniveau in en rond de locatie.

met vijf treden (zie tabel 1). De ladder is uitdrukkelijk geen (normerende) meetlat, maar geeft richting aan het samen verkennen van de gewenste intensiteit van betrokkenheid.

De eerste versie van het relationele actiemodel werd eind van 2020 gepresenteerd tijdens bijeenkomsten op twee locaties. Het relationele actiemodel met de ladder van betrokkenheid liet volgens de betrokkenen ‘mogelijkheden zien om de relatie met naasten betekenisvoller te maken’. De reacties waren positief:

‘Wat zou het fijn zijn om eerst te beginnen met contact maken. Toen mijn moeder hier kwam wonen, startte de locatie gelijk met “zenden”. We kregen een diarre van informatie over ons heen, waarbij ik me als naaste in het geheel niet gehoord en gezien voelde.’ (naaste)

‘Wat is hier een mooie puzzel gelegd zeg! Het geeft heel goed richting aan de verdere ontwikkeling van naasten betrekken’ (professional)

‘Het laat goed zien hoe het op het speelveld van de betekenisvolle relatie echt werkt. Het brengt perspectief in het belangrijke onderwerp naasten betrekken. Op basis van het model kunnen we als locatie gemotiveerdere en dus betere beslissingen nemen.’ (locatie-manager)

PROJECT SAMEN OPTREKKEN

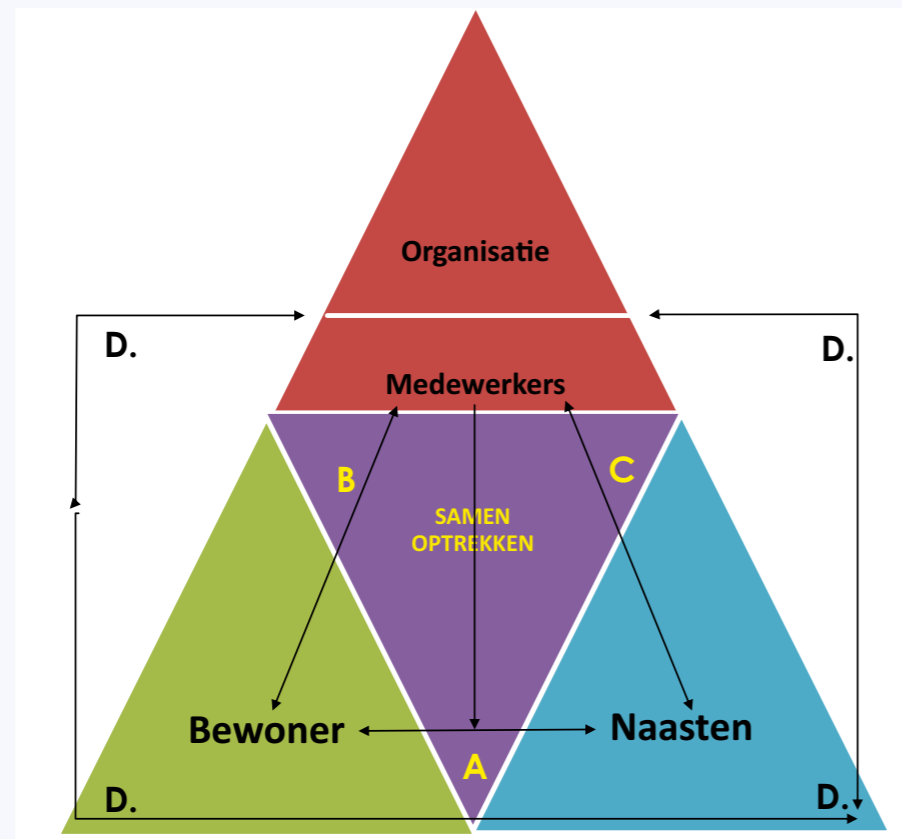
Hogeschool Rotterdam en zorgorganisaties Laurens in Rotterdam en Florence in Den Haag bouwen sinds eind 2020

perspectieven van alle actoren die met elkaar optrekken (zie figuur 2).

De medewerkers, naasten, bewoners en wij als project-onderzoekers hebben op een aantal locaties de situatie in beeld gebracht. Daarna is een tien-puntenlijst ontwikkeld, waarin voor iedere relatie mogelijke ingrediënten zijn weergegeven. Het zijn ingrediënten die betrokkenen belangrijk vinden. Op basis hiervan kan een locatie een eigen visie op *samen optrekken* formuleren, bijvoorbeeld in de vorm van richtinggevendende samenwerkingsintenties voor mogelijke verbeteronderwerpen.

‘Hoe maken we samen optrekken vanzelfsprekend?’

FIGUUR 2 PERSPECTIEVEN VAN ALLE ACTOREN IN DE RELATIEDRIEHOEK



Relatie A: bewoners - naasten

- A1. De locatie biedt de bewoner en diens naasten alle ruimte en gelegenheid om hun relatie voort te zetten en faciliteert bewoners om met elkaar (als nieuwe naasten) nieuwe contacten aan te gaan.
- A2. Medewerkers betrekken naasten bij de aandacht en zorg voor de bewoner.
- A3. Medewerkers nodigen bewoners uit betrokken te blijven bij hun naasten.

Relatie B: bewoners - medewerkers

- B1. Medewerkers nodigen bewoners van harte uit mee te praten over het plannen van de ondersteuning die zij nodig hebben.
- B2. Naasten ervaren dat bewoners van medewerkers de aandacht, zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

Relatie C: medewerkers - naasten

- C1. De locatie beschouwt medewerkers onderling en medewerkers & naasten als (samenwerkings)partners die een goede relatie met elkaar willen opbouwen.
- C2. Medewerkers zorgen voor goede informatie voor en communicatie met naasten.
- C3. Medewerkers ondersteunen naasten – waar mogelijk en gewenst – in hun welbevinden.

Relatie D: organisatie - medewerkers - bewoners - naasten

- D1. De locatie zorgt voor goede informatie (onder andere over de organisatie en ziektebeelden) en een goede communicatie.
- D2. De locatie streeft ernaar een gastvrije locatie te zijn, waarin eenieder zich thuis voelt, ertoe doet, gehoord en gezien wordt en zich uitgenodigd voelt om mee te doen.

BESCHOUWING EN VERVOLG

De betekenisvolle relatiedriehoek als relationeel actiemodel biedt de werkgroepen in de locaties een inspirerend kader om te komen tot een gedeelde probleemconstructie en het thematiseren van gedeelde voorkeuren. Toepassing en verdere ontwikkeling van het prototype kan naar ons idee dan ook bijdragen aan het verbeteren van de praktijk van het samen optrekken in de intramurale langdurige zorg. Daarnaast denken we dat dit bijdraagt aan de ontwikkeling van transfereerbare kennis, zodat het model ook bruikbaar is in andere contexten. Meer informatie: ga naar www.hogeschoolrotterdam.nl en zoek op ‘zorginnovatie samen optrekken project’.

Met dank aan Ilse Verhaar, alumna hbo-verpleegkunde Hogeschool Rotterdam, die voor haar afstudeeronderzoek literatuuronderzoek deed naar samenwerking in de langdurige zorg. ●

REFERENTIES

1. Rinnan E, André B, Drageset J, e.a. Joy of life in nursing homes: a qualitative study of what constitutes the essence of joy of life in elderly individuals living in Norwegian nursing homes. *Scandinavian journal of caring sciences*. 2018;32(4), 1468–1476.
2. Ekström K, Spelmans S, Ahlström G, e.a. Next of kin’s perceptions of the meaning of participation in the care of older persons in nursing homes: a phenomenographic study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2019; 33(2), 400–408.
3. Östman M, Bäck-Petersson S, Sandvik AH, e.a. “Being in good hands”: next of kin’s perceptions of continuity of care in patients with heart failure. *BMC Geriatrics*. 2019; 19(1), 5–6.
4. Ministerie VWS. Dialoognota ouder worden 2020 – 2040. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/02/28/dialoognota-ouder-wordsen-2020-2040>.
5. Hoffer Gittell, J. Coordinating mechanisms in care provider groups: Relational coordination as a mediator and input uncertainty as a moderator of performance effects. *Management science*. 2012; 48(11), 1408–1426.
6. Nolan MR, Brown J, Davies S, e.a. The Senses Framework: improving care for older people through a relationship-centred approach. *Getting Research into Practice (GRIP) Report*. 2016; No 2; 35–36.
7. Bern-Klug M & Forbes-Thompson S. Family members’ responsibilities to nursing home residents: “She is the only mother I got.” *Journal of Gerontological Nursing*. 2008; 34, 43–52.
8. Turpin LJ, McWilliam CL & Ward-Griffin C. The meaning of a positive client-nurse relationship for senior home care clients with chronic disease. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*. 2012; 31(4), 457–469.
9. Müller C, Lautenschläger S, Meyer G, e.a. Interventions to support people with dementia and their caregivers during the transition from home care to nursing home care: A systematic review. *International journal of nursing studies*. 2017; 71, 139–152.
10. Carman KL, Dardess P, Maurer M, e.a. Patient And Family Engagement: A Framework For Understanding The Elements And Developing Interventions And Policies. *Health Affairs*. 2013; 32(2), 223–231.

Samenvatting

- Het betrekken van naasten in de intramurale langdurige ouderenzorg gaat moeizaam.
- Participatief actieonderzoek leidde gaandeweg tot nieuwe inzichten en resultaten.
- Een van de kennisopbrengsten is het relationele actiemodel

betekenisvolle relatiedriehoek. In dit artikel beschrijven we hoe het actiemodel is ontstaan en wordt doorontwikkeld.
→ Praktijkwinst is: betekenisvolle relaties