**LEERTRAJECT FAMILIEVRIENDELIJK WERKEN**

**Handleiding voor docenten en trainers**



**Inhoudsopgave Pagina**

1. [Vooraf](#Hoofdstuk1Vooraf) 2

1. [De Managementbijeenkomst](#Hoofdstuk2Managementbijeenkomstf) 6
2. [De nulmeting en de eindmeting](#Hoofdstuk3meting) 8
3. [De Startbijeenkomst](#Hoofdstuk4startbijeenkomst) 10
4. [Trainingsbijeenkomst 1: Wat is familievriendelijk werken?](#Hoofdstuk5bijeenkomst1) 12

1. [Trainingsbijeenkomst 2: Gesprekken voeren met familie](#Hoofdstuk6gesprekkenvoeren) 15
2. [Trainingsbijeenkomst 3: Samenwerken met familie](#Hoofdstuk7samenwerkenmetfamilie) 18
3. [De Slotbijeenkomst](#Hooffstuk8Slotbijeenkomst) 20

[Bijlage 1 Overzicht linken en documenten](#Bijlageoverzichtlinkenendocumenten) 21

**Vooraf**

**Familievriendelijk werken staat prominent op de agenda bij veel instellingen voor ouderenzorg. Bestuurders en professionals hechten − terecht −veel belang aan een goede samenwerking tussen de verzorgenden en de familie en vrienden van bewoners. Het leertraject Familievriendelijk werken helpt om dit in de praktijk te brengen.**

**De zorgverleners van Hanzeheerd en De Rijnhoven hebben samen met het opleidingsbureau *de professionele mens*, Leerstation Zorg en Vilans het leertraject Familievriendelijk werken ontwikkeld. Als docent kun je met behulp van dit materiaal een eigen bijscholing maken voor verzorgenden niveau 2 en 3. Groepsleren wordt in dit traject gecombineerd met individuele e-learning modules (*blended learning*).**

*Doel van het leertraject Familievriendelijk werken is medewerkers toe te rusten om prettig, persoonlijk en professioneel contact te onderhouden met familieleden en andere belangrijke mensen uit de cirkel rond de bewoners aan wie zij zorg verlenen.*

**Leren om te verbeteren**

Het leertraject is opgezet als een verbetertraject. In een half tot een heel jaar zet een team specifiek in op het verbeteren van de samenwerking met de familieleden van de bewoners.

Het traject draagt bij aan een prettige samenwerking tussen verzorgenden en familie, zodat de bewoner zich goed voelt in zijn/haar woonsituatie. In het traject gaat het daarom ook over de werkomgeving van de verzorgenden, de inrichting van de afdeling en de manier waarop leidinggevenden en medewerkers met elkaar omgaan.

Het is de bedoeling dat alle medewerkers van een afdeling of locatie dit leertraject doorlopen. De leidinggevenden hebben daarbij een belangrijke rol. Als docent ondersteun je de leidinggevende. Samen organiseer je de groepsbijeenkomsten.

Het volgen van dit traject heeft implicaties voor de organisatie. De kijk van medewerkers op familieleden en andere voor de bewoner belangrijke personen verandert. Medewerkers krijgen ideeën om zaken anders aan te pakken. Ze worden zich bewust van de betekenis van ‘kwaliteit’.

De ervaring leert dat medewerkers graag ‘toestemming' van hun leidinggevende willen om zaken anders aan te gaan pakken. Daarom het is samenspel van de docent en de leidinggevende heel belangrijk.

**De techniek**

Voor het volgen van het traject hebben medewerkers een computer met een geluidskaart nodig.

De e-modules kunnen deelnemers op verschillende manieren volgen.

* Je kunt de modules plaatsen in de ELO (Elektronische Leer Omgeving) van je eigen organisatie. Je kunt dan de resultaten per deelnemer en van je groep volgen. Neem voor plaatsing van de modules in je eigen ELO contact met het bureau [de professionele mens](http://www.deprofessionelemens.nl/contact/) op.
* Deelnemers kunnen de module maken via de website van *de professionele mens*. Als ze 80 % van de vragen goed beantwoord hebben, kunnen ze een certificaat uitdraaien. Vraag deelnemers dit certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst zodat je weet dat ze de module gedaan hebben.
* Het materiaal is ook beschikbaar via [Leerstation Zorg](http://www.leerstationzorg.nl). Je kunt hier lid van worden. De docent kan dan precies de voortgang van deelnemers volgen.

**De volgorde**

Medewerkers willen pas echt hun werkwijze aanpassen als het management het thema Familievriendelijk werken duidelijk op de agenda zet. Daarom start het traject bij de directie en het management van de organisatie. Zij maken eerst [de managementmodule](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/management-module-familievriendelijk-werken/) en bespreken de uitkomsten met elkaar in een bijeenkomst. Zo kunnen ze inschatten wat de waarde van het traject is en maatregelen nemen om het traject te ondersteunen en te borgen in de organisatie. Het instellen van een werkgroep helpt daarbij.

Het traject zelf begint met een nulmeting waarin naar de mening van familieleden en het personeel gevraagd wordt: hoe familievriendelijk ervaren zij de afdeling / locatie? Die meting wordt herhaald aan het einde van het traject. Zo wordt zichtbaar welke impact het traject heeft gehad.

De kern van het leertraject omvat drie individueel te maken e-learning modules, elk gevolgd door een groepstraining van een middag. Daarnaast organiseren de deelnemers een leersessie met familie van bewoners, zijn er huiswerkopdrachten en komt het onderwerp terug in de teamvergaderingen. Een start- en een slotbijeenkomst completeren het geheel.   
Dit leertraject zet aan tot reflectie op de bestaande praktijk in de organisatie. Het geeft bovendien handvatten om deze praktijk waar nodig te veranderen.

**Zelf doen of hulp vragen**

Iedere zorginstelling of afdeling kan met behulp van deze docentenhandleiding en het bijbehorende materiaal een op maat gemaakt bijscholingstraject in elkaar zetten en organiseren.

Is er geen interne trainingscapaciteit beschikbaar om de groepsbijeenkomsten te begeleiden of wilt u uw interne trainers laten coachen om extra inhoud en diepgang aan het traject te geven? Het bureau [*de professionele mens*](http://www.deprofessionelemens.nl/) heeft een poule van ervaren gespecialiseerde trainers en coaches op dit onderwerp beschikbaar. Zij zijn u graag van dienst.

Uitgangspunt bij het samenstellen van deze handleiding is echter dat de afdeling Opleidingen van een zorginstelling er samen met het afdelingsmanagement zelfstandig mee uit de voeten kan.

**De rol van familie**

Het leertraject Familievriendelijk werken richt zich op de medewerkers en hun contact met de familie van bewoners, niet op de familie zelf. Toch heeft de familie een belangrijke, zij het bescheiden rol in dit traject.

Ten eerste wordt de familie tijdens de beginmeting en de eindmeting gevraagd zich uit te spreken over de ‘familievriendelijkheid’ van de afdeling of locatie.

Ten tweede worden familieleden en leden van de cliëntenraad uitgenodigd bij de startbijeenkomst en de slotbijeenkomst van het leertraject.

Als het goed is, merken familieleden dat zij gaande het traject op een andere manier benaderd worden door verzorgenden. Ze ontvangen ook uitnodigingen voor gesprekken. Het organiseren van een familiebijeenkomst is onderdeel van de teamopdracht.

**Taalgebruik**

Tijdens het ontwikkelen van de modules hebben we veel gepraat over taal.

- Is het bewoner, cliënt, geliefde, familielid, relatie of zorgvrager?

- Is het familie, mantelzorgers, naasten, vrienden, verwanten, netwerk?

- Gebruiken we medewerker, verzorgende of hulp?

Wij hebben keuzes gemaakt, soms na lange discussies. Het taalgebruik van het presentatiemateriaal is aan te passen. Indien je dat wilt, neem dan [contact](http://www.deprofessionelemens.nl/contact/) met ons op, zodat we de mogelijkheden met je kunnen bespreken.

**Het traject in de vingers krijgen**

**Het is goed om als docent de modules eerst zelf te maken. Doe dit met pen en papier bij de hand en noteer welke vragen je het meest interessant of verrassend vindt. Jouw eigen eerste indruk is belangrijk om te onthouden. Zo begrijp je later beter de reacties van deelnemers die het voor het eerst doen. Na een tijdje krijg je de modules ‘in de vingers’ en ga je op een andere manier tegen het materiaal aankijken.**

**Tijdsinvestering**

Een module maken van ongeveer 22 vragen kost een medewerker 30 tot 45 minuten.

De managementmodule van 30 vragen kost iets meer tijd: 45 tot 60 minuten.

**Overzicht van het gehele traject**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tijd** | **Activiteit** | **Deelnemers** | **Structureel verbeteren** |
| Week 0 | Management-bijeenkomst | Directie en managementteam |  |
| Week 1 | Uitvoeren nulmeting | Medewerkers en familie bewoners |  |
| Week 3 | Startbijeenkomst | Medewerkers en Cliëntenraad |  |
| Week 4-6 | Eerste e-module | Medewerkers |  |
| Week 7 | Groepsbijeenkomst | Medewerkers en leidinggevende |  |
| Week 8 | Teamvergadering | Medewerkers en leidinggevende | Vanaf hier permanente reflectie en acties voor structurele verbetering in de praktijk op de afdeling |
| Week 9-11 | Tweede e-module | Medewerkers |
| Week 12 | Groepsbijeenkomst | Medewerkers en leidinggevende |
| Week 15 | Familiebijeenkomst | Medewerkers en familie bewoners |
| Week 16-18 | Derde e-module | Medewerkers |
| Week 19 | Groepsbijeenkomst | Medewerkers en leidinggevende |
| Week 21-23 | Uitvoeren eindmeting | Medewerkers en familie bewoners |
| Week 24 | Slotbijeenkomst | Medewerkers en Cliëntenraad |

**Wat levert het leertraject Familievriendelijk werken op?**Hierna volgt een greep uit de reacties van familieleden op de locaties waar de pilots van het traject gedaan zijn.

* Ik merk dat medewerkers meer meedenken, zich verplaatsen in de familie.
* Ik krijg nu koffie aangeboden en er wordt ons gevraagd of we mee willen eten.
* Briefjes met aanwijzingen, geboden en verboden zijn verdwenen.
* Er wordt ons gevraagd of we zin hebben om mee te eten.
* Medewerkers zijn meer ontspannen, de sfeer is anders geworden.
* Ik word niet meer doorverwezen als ik vragen heb, ik krijg nu antwoord.
* Ik word serieus genomen als ik een probleem heb, de sfeer is nu meer van: ‘hoe kunnen we dit samen oplossen?’ (voorbeeld een onhandig geplande ziekenhuisafspraak verzetten).
* De georganiseerde familieavond is belangrijk voor het lotgenotencontact, daar zijn mensen met wie ik mijn verhaal kan delen.
* De drempel om mee te helpen aan de uitjes is lager geworden.
* Ik krijg nu fotocollages opgestuurd van het dagje uit, hartstikke leuk.
* Er is nu beter e-mailcontact.

De bestuurder van één van de pilotlocaties vertelde het volgende verhaal.

*“Wat in onze organisatie heel erg is gaan leven, is het beeld van de familie als collega.*

*Er gebeurde het volgende, een bewoner lag slecht en zou overlijden. De familie wilde het waken graag zelf doen en had hiervoor een heel systeem opgezet. Daar draaide de verzorging in mee. De vorm van overdracht veranderde. De overdracht was niet meer tussen de verzorging onderling, maar tussen de familie en de verzorging. Op een bepaald moment kwam de verzorging aan bij de bewoner en toen zei de familie, wij hebben alles al gedaan, wassen, verschonen, gaan jullie nu maar even rustig bij haar zitten.*

*Totale omkering van rollen dus! Dat hadden we voor het traject familievriendelijk werken nooit op deze manier aangedurfd. Het was een hele bijzondere gebeurtenis voor zowel de familie als voor ons.”*

Dit verhaal wordt vaak verteld in de organisatie. Het is gaan leven als een symbool van hoe in de organisatie samengewerkt wordt met familie.

1. **De Managementbijeenkomst**

De Managementbijeenkomst dient om:

* MT-leden een indruk te geven van wat het traject inhoudt
* draagvlak te verkrijgen voor familievriendelijk werken
* de voorwaarden voor het slagen van het traject te verkrijgen
* werkafspraken te maken.

Deelnemers:

* de leden van het managementteam
* sleutelfiguren die het traject kunnen ondersteunen (bv. uit de cliëntenraad).

**Voorbereiding: drie weken voor de bijeenkomst**

Verzamel de e-mailadressen van de deelnemers aan de bijeenkomst. Stuur hen een mail met daarin een link naar de [Management module Familievriendelijk werken.](deprofessionelemens.nl/modules/management-module-familievriendelijk-werken/)

De managementmodule omvat een selectie van 30 vragen uit de drie modules die deelnemers maken. De module gaat over: Wat is familievriendelijk werken, de driehoek, verschillende rollen van familie/vrienden, de intake en vertrouwen opbouwen, communicatie en gesprekken met familie, het ecogram, het belangenplaatje, samenwerken, soorten families en zorgstijlen en omgaan met conflicten. Er zit één open vraag in.

Geef leden van de management twee weken de tijd om de module te maken. Vertel hen dat zij een geprint certificaat kunnen meenemen naar de managementbijeenkomst.

**Voorbereiding: een week voor de bijeenkomst**

Bereid een korte Powerpoint presentatie voor op basis van de *ppt Managementbijeenkomst*. Deze kan je vinden op de [docentenpagina](http://www.deprofessionelemens.nl/voor-docenten/) onder de tab managementbijeenkomst.

Kies enkele vragen die je zelf het meest interessant vindt. Je kunt screenshots maken en die in de Powerpoint plakken. Zorg wel dat het leesbaar blijft.

In de presentatie zitten twee voorbeeldsheets. Daarop staat eerst de vraag, gevolgd door een screenshot van de ingevulde vraag. Op deze manier kun je de vragen zo presenteren dat mensen opnieuw kunnen nadenken over wat ze ingevuld hebben en waarom ze dit ingevuld hebben. Je kunt daar vervolgens met de hele groep over praten.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Managementbijeenkomst (3 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | Opmerkingen |
| 0.00 | Inloop en ontvangst | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  Verwijder grote tafels zodat deelnemers zich gemakkelijk kunnen bewegen in de ruimte. | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair Voorbeschreven flap of Powerpoint met de doelen en programma van de bijeenkomst . | Zie Powerpoint |
| 0.05 | Startronde | Plenair startvragen: - Wat was een gesprek met familie dat je recent hebt gevoerd dat je raakte?  - Waar wil je in deze bijeenkomst antwoord op hebben? | Opties: - Mensen dit in stilte laten opschrijven - Bij een grote groep in twee- of drietallen werken - Specifieke wensen op flap schrijven. |
| 0.15 | Resultaten Verdieping theorie | Plenaire presentatie Aangepaste Powerpoint | Geef veel ruimte voor opmerkingen en vragen. |
| 0.45 | Nabespreken open vraag | In groepjes van drie (20 minuten) Laat groepjes terug rapporteren. | Deel het overzicht van de eerste uitkomsten uit. |
| 1.15 | Hoe zit een traject in elkaar? | Plenair | Zie Powerpoint |
| 1.45 | Familievriendelijk beleid | Plenair: optioneel als dit nog niet voldoende aan bod gekomen is in de nabespreking van de open vraag. | Zie Powerpoint |
| 2.20 | Rollen | Eventueel in groepjes met mensen van dezelfde functie. Opdracht: bedenk welke rol jij hebt in: - het stimuleren van familievriendelijk werken - de uitvoering van dit traject. | Zie Powerpoint |
| 2.55 | Afsluitende ronde | Plenair, vragen:  - Zijn de afspraken duidelijk?  - Heb je uit de bijeenkomst gekregen wat je ervan verwachtte? |  |

1. **De nulmeting en de eindmeting**

Je investeert in dit leertraject om als afdeling of instelling (nog) familievriendelijker te worden. Dan wil je ook weten of dat gelukt is. Daarom start het traject met het bepalen van de beginsituatie.

****

Je kunt drie dingen meten om het resultaat van het traject te bepalen.

1. De concrete veranderingen die zijn doorgevoerd om de afdeling familievriendelijker te maken, bijvoorbeeld veranderingen in inrichting, procedures en methoden.
2. De verandering in opvattingen en attitude van de medewerkers.
3. De toename in tevredenheid van familieleden van bewoners over de bejegening en de samenwerking met medewerkers.

*Eigenlijk wil je natuurlijk weten welk effect het leertraject heeft gehad op het* *welbevinden van de bewoners. Dat is moeilijk systematisch te meten, omdat daarbij zoveel meer meespeelt dan het volgen van het leertraject Familievriendelijk werken. Je kunt wel gevalsbeschrijvingen en verhalen verzamelen*.

**Hoe meten?**

Objectieve veranderingen als gevolg van het traject kun je achteraf eenvoudig vaststellen. Het gaat hier in eerste instantie om heel concrete dingen. Een voorbeeld: ‘We hebben de intakeprocedure verbeterd. De familie heeft daar nu een duidelijke plek in.’

Voor het meten van veranderingen in opvattingen en attitude van medewerkers en de toename van de tevredenheid van familieleden van bewoners over bejegening en samenwerking, kun je de volgende twee vragenlijsten gebruiken. Je vindt ze op [de docentenpagina](http://www.deprofessionelemens.nl/voor-docenten/) onder de tab *Nul en eindmeting.*

*Doc. Nul- en eindmeting FVW familie - vrienden*

*Doc. Nul- en eindmeting FVW medewerkers*

Pas deze vragenlijsten aan door:

* de naam van je eigen organisatie in te vullen (in de kop van het formulier en bij een aantal vragen in de lijst)
* het logo van de organisatie erop te zetten
* de vragen te kiezen die je het meest relevant vindt.

Deze vragenlijsten zijn gemaakt voor dit traject en in verschillende varianten uitgeprobeerd door de organisaties die meegedaan hebben met het ontwikkelen van het materiaal. Het blijkt dat de verhalen die naar boven komen naar aanleiding van de vragenlijsten de meeste waarde hebben. Bespreek daarom de vragenlijsten na in de groep deelnemers en vraag naar concrete voorbeelden.

Kijk voordat je deze vragenlijsten uitzet eerst goed welke gegevens er al beschikbaar zijn in de organisatie. Denk aan de uitkomsten van de CQ index, medewerkerstevredenheidsonderzoek, enquêtes die de cliëntenraad georganiseerd heeft, et cetera. Vaak zijn er al veel gegevens beschikbaar voor het bepalen van de beginsituatie.

Goed meten is niet eenvoudig. Als je meer wilt weten over meten, maak dan module [Gastvrijheid meten](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/gastvrijheid-meten/) van het traject ‘Gastvrij in de zorg’.

De *typetest Familieleden en Samenwerking zorgverleners* gaat over het beleid op het gebied van samenwerken met familie. Deze test kan een handig hulpmiddel zijn om te kijken wat er in de organisatie moet gebeuren om familievriendelijk werken in te voeren.

**Werkwijze meten en presenteren**

Doe de nulmeting liefst voordat in brede kring bekend is dat de instelling/afdeling een traject Familievriendelijk werken gaat doen.

Stuur medewerkers en contactpersonen van bewoners een e-mail waarin je het doel en de opzet van het hele traject uitlegt. Vraag hen binnen drie weken de enquête in te vullen.

Stuur na twee weken een herinneringsmail aan mensen die de enquête nog niet hebben teruggestuurd.

Laat dezelfde mensen dezelfde vragenlijst tweemaal invullen: één keer voorafgaand aan het traject (de nulmeting) en één keer na afloop van het traject (de eindmeting).

Stuur enkele weken na de derde groepsbijeenkomst per e-mail de eindmeting naar alle mensen die je ook hebt uitgenodigd om deel te nemen aan de nulmeting. Gebruik precies dezelfde enquête als bij de nulmeting. Vraag de mensen ook nu weer binnen drie weken te reageren.

Presenteer de resultaten van de eindmeting in de slotbijeenkomst met bewoners en familie. Gebruik deze bijeenkomst ook om afspraken te maken over de borging van de resultaten in de toekomst.

Als je handig bent met online programma’s, bijvoorbeeld Survey Monkey, kan je ook zelf een online enquête maken en deze laten in vullen. Voor veel mensen is dat handig en je hebt ook direct een overzicht van de uitkomsten.

Maak de presentatie van de resultaten visueel aantrekkelijk. Gebruik bijvoorbeeld staafdiagrammen, grafieken en taartdiagrammen.

Neem ook enkele casussen of verhalen op in je presentatie.

1. **De Startbijeenkomst**

De startbijeenkomst is het officiële begin van het traject.

**Deelnemers**

* Alle medewerkers die mee gaan doen
* Vertegenwoordiging van het management
* Vertegenwoordigingen van de cliëntenraad en familie van bewoners.

**Doelen**

* Deelnemers begrijpen de opzet van het leertraject en hun taak hierin
* Deelnemers kunnen overweg met de e-modules die zij gaan doen
* Deelnemers worden enthousiast en gemotiveerd om met het leertraject Familievriendelijk werken aan de slag te gaan
* Familie en cliëntenraad ondersteunen het traject en zijn betrokken.

**Trainers**

* De docent van het leertraject
* De leidinggevende van de afdeling of locatie.

**Uitnodigingen**

Nodig medewerkers, leden van de cliëntenraad en familieleden ruim van tevoren uit, dit kan per brief of per e-mail. Leg uit wat het doel is van het leertraject Familievriendelijk werken en wat je van de medewerkers en familieleden verwacht. Wees duidelijk over het tijdsbeslag voor deelname aan het gehele traject.

Plan de startbijeenkomst zo dat je de resultaten van de nulmeting kunt presenteren.

In de Powerpoint *ppt Startbijeenkomst, programma en uitslag nulmeting* staan suggesties voor de presentatie.

**Benodigde materialen**

* Een voldoende ruime zaal met flip-over, beamer, laptop, geluidsinstallatie voor de film (!) en internetaansluiting
* Toegang tot internet om de film ‘Het zit in de familie’ als *streaming* video af te spelen
* Toegang tot internet om de e- modules te demonstreren.

Check vooraf of de internetverbinding in de zaal snel genoeg is om de film te laten zien. Indien er geen snelle verbinding aanwezig is, zorg dan voor een kopie van de film op dvd.

**Tips voor de voorbereiding**

* Zorg dat het een inspirerende bijeenkomst wordt.
* Wees ruim op tijd aanwezig, zodat je de stoelen en tafels naar wens kunt neerzetten.
* Check de technische kant van de zaak: doet de beamer het met de laptop? Werkt het geluid voor de film en is er verbinding met het platform van *de professionele mens*?
* Zorg dat je de flappen van tevoren hebt geschreven.
* Zorg voor voldoende kopieën van de opzet en planning van het traject, zodat iedereen die mee naar huis kan nemen.
* Vraag iemand een verslag te schrijven voor de nieuwsbrief van je instelling.
* Zorg dat de resultaten van de nulmeting bekend zijn en verwerkt in een korte Powerpoint presentatie.
* Spreek af wie dit presenteert (bij voorkeur de leidinggevende van de afdeling of locatie).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Startbijeenkomst (2,5 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | Opmerkingen |
| 0.00 | Inloop en ontvangst |  | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Inleiding programma | Voorbeschreven flap of Powerpoint met doelen en programma van de startbijeenkomst. | Voor de Powerpoint: zie startbijeenkomst, programma en uitslag nulmeting. |
| 0.10 | Voorstelronde  Plenair  Bij meer dan 12 deelnemers de startvraag in drietallen doen | Naam, functie en antwoord op de startvraag:  ‘Wanneer kwam jij zelf op voor een familielid?’ | ‘Wanneer kwam jij zelf op voor een familielid?’ is een persoonlijk vraag. Soms komen er zaken naar boven die anderen niet weten. Doe deze ronde met respect. Als deze ronde slaagt, heb je de bijeenkomst al voor 80% voor elkaar! |
| 0.30 | Film | Film: ‘Het zit in de familie’. |  |
| 0.50 | Napraten | In groepjes van vijf. | Praat na over de vraag: ‘Wat raakte je in de film het meest?’ |
| 1.00 | Plenair: conclusies | Elke groep één belangrijk inzicht. | Voorkom dat groepjes denken dat ze alles moeten ‘terug rapporteren’. Doorpraten is leuker dan napraten. |
| 1.10 | Uitslag nulmeting | Presentatie door leidinggevende.  Korte discussie. | Maak een Powerpoint of screenshots. |
| 1.25 | Formuleren einddoelen | In dezelfde groepjes van vijf. | Iedere groep formuleert een aantal einddoelen van het traject. Vraag groepen deze SMART te formuleren.  Verzamel de flappen van iedere groep en zet deze na de bijeenkomst in één document. |
| 1.50 | Gepland verloop leertraject | Plenaire uitleg + schriftelijk materiaal. | Zorg dat de trainingsdata en de locatie goed in de Powerpoint staan. |
| 2.00 | Presentatie e-leeromgeving | Beamer + internetaansluiting | Check tussendoor of het goed begrepen wordt. |
| 2.10 | Resterende vragen | Plenair |  |
| 2.20 | Afsluitende ronde | Opstaan: vraag deelnemers om een zin tot slot te zeggen. | Als je de deelnemers in een cirkel zet tot slot, versterk je het groepsgevoel. |

1. **Trainingsbijeenkomst 1: Wat is familievriendelijk werken?**

De module behandelt de volgende onderwerpen.

* Wat is familievriendelijk werken?
* De Driehoek: bewoner-verzorgenden-familieleden
* De vier rollen van familie
* Familievriendelijk beleid.

Er zit een huiswerkopdracht in deze module en ook een gespreksoefening.

In de bijeenkomst maken we een begin met het afdelingsactieplan.

Deelnemers maken de 21 vragen van de module: [Wat is familievriendelijk werken?](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/wat-is-familievriendelijk-werken/)

Als deelnemers de module gemaakt hebben in een ELO (Elektronische Leer Omgeving), kan je de resultaten van je groep zien. Je kunt dan de uitkomsten verwerken in je presentatie.

Als de deelnemers de module maken via de website van *de professionele mens*, vraag je hen om het certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst.

**Voorbereiding en presentatie**

In de Powerpoint *ppt Wat is familievriendelijk werken* staan suggesties voor de presentatie. Pas deze presentatie naar behoefte aan. Je kunt de powerpoint vinden op [de docentenpagina](http://www.deprofessionelemens.nl/voor-docenten/) onder de tab *1. Wat is familievriendelijk werken?*

Bij gebruik van een Elektronische Leeromgeving:

* Kijk naar uitschieters naar boven en naar beneden. Begin je presentatie met de vragen die goed gemaakt zijn.
* Bekijk de opmerkingen. Zet de interessantste opmerkingen in je presentatie. Uit de opmerkingen kan je afleiden in hoeverre de deelnemers Familievriendelijk werken begrijpen.
* In de e-module zit een open vraag: vraag 14. Maak een sheet van de antwoorden die de deelnemers hebben gegeven.

Via de website van *de professionele mens*:

* Maak screenshots van de vragen die jij het meest interessant vindt en laat daarop een sheet volgen met de gegeven antwoorden. Zie voorbeeld.
* In de e-module zit een open vraag: vraag 14. Vraag deelnemers om de antwoorden op deze vraag mee te nemen naar de bijeenkomst.

**De einddoelen van het traject**

In de startbijeenkomst heeft de groep einddoelen voor het traject geformuleerd. Zet een samenvatting van deze einddoelen op een sheet.

**Wat geef je mensen mee na afloop?**

In de Powerpoint voor de deelnemers zitten twee plaatjes die een goede steun zijn:

* het plaatje van de driehoek
* het plaatje van de vier rollen voor familie.

Maak enkele kopieën voor het prikbord in de teamruimte of geef elke deelnemer een kopie mee.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Trainingsbijeenkomst 1 : Wat is familievriendelijk werken? (3 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | Opmerkingen |
| 0.00 | Ontvangst | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  Verwijder grote tafels zodat deelnemers gemakkelijk kunnen bewegen in de ruimte. | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair  Voorbeschreven flap of Powerpoint met de doelen en het programma  Terugblik op startbijeenkomst en einddoelen. | Zie Powerpoint. |
| 0.05 | Startronde | Plenair, startvragen:  - Wat raakte je bij het maken van de e-module?  - Waar zou je het vandaag over willen hebben naar aanleiding van de e-module? | Opties:  - mensen dit in stilte laten opschrijven  - een grote groep verdelen in twee- of drietallen  - specifieke wensen op flap schrijven. |
| 0.15 | Resultaten  Verdieping theorie | Plenaire presentatie  Aangepaste Powerpoint |  |
| 0.45 | Nabespreken huiswerkopdracht,  Vraag 14 | Plenair.  Aangepaste Powerpoint  Laat mensen vertellen hoe ze hun voornemen in praktijk gebracht hebben. Ga uitgebreid in op de successen. | Wees ‘streng’ tegen de mensen die zich er vanaf gemaakt hebben. In het leertraject zitten huiswerkopdrachten. De ervaring leert dat als je deze ‘laat lopen’, je hele traject ‘gaat lopen’. |
| 1.15 | Oefening: Genoeg te drinken (zie onder) | In drietallen:  Uitleg oefening 1 en 2 op Powerpoint sheet. | Uitleg oefening, zie onder. |
| 2.00 | Familievriendelijk beleid | Plenair: presentatie door leidinggevende  Powerpoint |  |
| 2.20 | Actieplan | Plenair: sheet ‘Aspecten van familievriendelijk werken - beleid en organisatie’  Daarna in groepjes van vier ideeën verzamelen (15 minuten) en op een flap kort laten presenteren. | Flappen meegeven aan één van de deelnemers. Flappen laten uitwerken tot het teamactieplan. |
| 2.55 | Afsluitende ronde | - Wat doen we volgende keer hetzelfde, wat moet anders?  - Wat is je persoonlijke voornemen: wat ga jij doen? | - Uitdelen hand-outs  Optie: evaluatieformulier maken en meegeven aan de deelnemers. |

**Ervaringsoefening: Genoeg te drinken**

In deze oefening werk je tweemaal met groepjes van drie. Eén persoon is observator.

* Repeteer aan het begin even met de groep wat ook al weer de rol van een observator is: hij/zij is de belangrijkste persoon van de oefening!
* Vraag na iedere oefening plenair enkele reacties.

In de eerste oefening gaat het om ‘overtuigen’ als strategie van de verzorgende.

* Wat gebeurt er als de verzorgende niet luistert , maar de dochter van meneer De Keijzer probeert te overtuigen?

In de tweede oefening gaat het om ‘luisteren’ en ‘doorvragen’.

* Wat gebeurt er in een gesprek als je vragen stelt?
* Wat voor effect heeft dat op je gesprekspartner?

Soms komen deelnemers met een specifieke situatie in het team waar ze moeite mee hebben. Je kunt dit ook gebruiken als voorbeeld.

Als variant in het programma kan je ervoor kiezen om dit na te spelen in één grote groep in een ‘vissenkom opstelling. Het eigenlijke gesprek vindt dan in een binnenkring plaats en eromheen is een buitenkring die toekijkt en -hoort.

**Familievriendelijk beleid**

Familievriendelijk werken is niet alleen een kwestie van houding en gedrag van de verzorgenden.

Beleid, organisatie en inrichting van de afdeling zijn ook heel belangrijk.

Houd hierover een inleiding van ongeveer tien minuten met behulp van de Powerpointsheets.

Eindig met de sheet*: ‘*Aspecten van familievriendelijk werken - beleid en organisatie’.

* Leg uit dat van de deelnemers aan het leertraject verwacht wordt dat zij samen met hun leidinggevenden hun afdeling / locatie aantoonbaar familievriendelijker maken.
* Vertel hoe het managementteam het traject ondersteunt en hoe je daarover moet terug rapporteren.
* Laat de deelnemers in viertallen nadenken over concrete maatregelen die zij willen voorstellen in een teamoverleg over het familievriendelijker maken van de afdeling.
* Zorg ervoor dat op het eerstvolgende teamoverleg de planning van dit verbetertraject op de agenda staat (stem dit af met de betrokken leidinggevenden)!

1. **Trainingsbijeenkomst 2 : Gesprekken voeren met familie**

Goed communiceren is vooral een kwestie van veel oefenen en elkaar feedback geven. De bijeenkomst is vooral een doe-bijeenkomst.

De module Gesprekken voeren met familie heeft 22 vragen en behandelt de volgende onderwerpen.

* Contact maken
* Voorwaarden voor gespreksvoering
* Open en gesloten vragen
* Luisteren, samenvatten en doorvragen
* Effecten van gedrag
* Omgaan met spanning.

Er zitten gespreksoefeningen in deze module.

Acties:

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan
* Planning van een familieavond.

Deelnemers maken de module: [Gesprekken voeren met familie.](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/gesprekken-voeren-met-familie/)

Als deelnemers de module gemaakt hebben in een ELO (Elektronische Leer Omgeving), kan je de resultaten van je groep zien. Je kunt dan de uitkomsten verwerken in je presentatie.

Als deelnemers de module maken via de website van *de professionele mens*, vraag je hen om het certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst.

**Voorbereiding en presentatie**

In de Powerpoint *ppt Gesprekken voeren met familie*, staan suggesties voor de presentatie. Pas deze presentatie aan naar je eigen smaak.

In een ELO:

* Kijk naar uitschieters naar boven en naar beneden. Begin je presentatie met de vragen die goed gemaakt zijn.
* Bekijk de opmerkingen. Zet de interessantste opmerkingen in je presentatie. Uit de opmerkingen kan je afleiden in hoeverre de deelnemers Familievriendelijk werken begrijpen.

Via de website van *de professionele mens*:

* Maak screenshots van de vragen die jij het meest interessant vindt en laat daarop een dia volgen met een screenshot van de gegeven antwoorden. Zie voorbeeld.

Is het team op koers met het afdelingsplan? Check met de leidinggevende:

* Is het afdelingsactieplan klaar?
* Heeft iedereen een exemplaar?
* Zijn er verantwoordelijken voor de uitvoering aangesteld?
* Is voldaan aan voorwaarden om het te laten slagen?

Is de familieavond gepland? Check met de leidinggevende:

* datum, uitnodigingen, locatie, etc.
* onderwerp, invulling.

**Wat geef je mensen mee na afloop?**  
Er is veel materiaal over gespreksvaardigheden beschikbaar op de website [zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl).

Je kunt plaatjes of aansprekende teksten kopiëren uit de Powerpoint en meegeven.

Hebben mensen extra steun nodig voor de organisatie van de familieavond? Er staat veel materiaal over het organiseren van familieavonden op [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Trainingsbijeenkomst 2 : Gesprekken voeren met familie (3 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | Opmerkingen |
| 0.00 | Ontvangst | Koffie / thee /inrichting van ruimte | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair  Voorbeschreven flap of Powerpoint met de doelen en het programma | Zie Powerpoint |
| 0.05 | Startronde | Plenair, startvragen:  - Wat raakte je bij het maken van de e-module?  - Noem iets wat je opgevallen is in de communicatie tussen mensen | Opties:  - mensen dit even in stilte laten opschrijven  - bij een grote groep: in twee- of drietallen werken  - specifieke wensen op flap schrijven |
| 0.15 | Resultaten en  verdiepen theorie | Plenaire presentatie  Aangepaste Powerpoint |  |
| 0.45 | Oefening:  - het meningsverschil  - schaamte  - waar ik zo goed in ben! | In drietallen  Zie Powerpoint | In de oefening praten de deelnemers met opzet over onderwerpen die emoties raken. Dat geeft de oefening net iets spannends. Doe de oefeningen in een vrij vlot tempo. Je kunt tussendoor plenair nabespreken. Hou dat kort. |
| 1.25 | Oefening: gesprekken met spanning | Plenair ‘in de vissenkom’ | Zie onder |
| 2.25 | Hoe gaat het met het actieplan?  Voorbereiden van de familie avond | Plenair of in groepjes  Plenair of in groepjes |  |
| 2.55 | Afsluitende ronde | - Wat doen we volgende keer hetzelfde, wat moet anders?  - Wat is je persoonlijke voornemen: wat ga jij doen? | -Uitdelen hand-outs  -Optie: evaluatieformulier maken en meegeven aan de deelnemers. |

**Uitspelen situaties in de vissenkom**Vraag de deelnemers of er een situatie met familie /vrienden is waar ze met elkaar naar zouden willen kijken.

* Vraag de inbrenger om het familielid of de vriend te spelen (vaak verhelderend!)
* Vraag iemand voor de rol van verzorgende
* Vraag anderen voor de andere rollen
* **De rest observeert: feiten waarnemen, niet interpreteren!!!!**

Zorg dat het gesprek in het midden van de vissenkom plaatsvindt.

Stop het gesprek na een paar minuten.

* Vraag de deelnemers één voor één hoe het met ze gaat.
* Richtvragen: ‘W*ordt er naar je geluisterd?’*, ‘*Krijg je wat je hebben wil*?’, ‘W*at zou je willen dat er gebeurt?’* Zorg dat ze zoveel mogelijk in hun rol blijven. Hen aanspreken met de naam van degene die ze spelen, helpt hierbij.
* Vraag de observatoren om hun observaties.

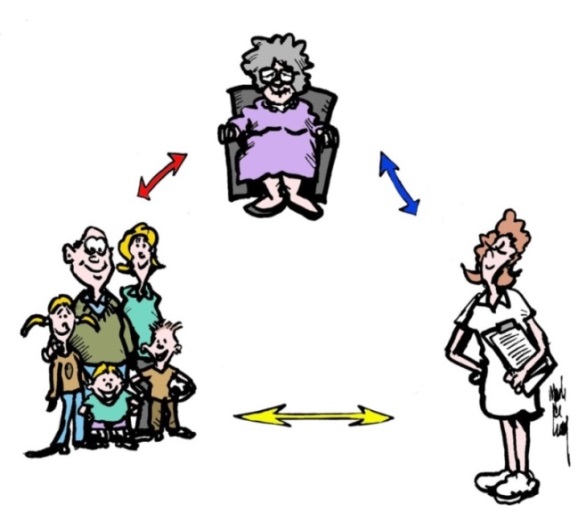
Speel het gesprek een tweede ronde met dezelfde deelnemers.

Bespreek na (met gebruik van de behandelde theorie).

Vraag de inbrenger of hij / zij nu weet hoe de situatie op te lossen.

Bedank de deelnemers.

1. **Trainingsbijeenkomst 3: Samenwerken met familie**

****

Deze module behandelt de volgende onderwerpen.

* Digitale communicatie
* Belangenplaatjes
* Het ecogram
* Verschillende soorten families
* Verdieping gespreksvoering
* Voorwaarden voor gespreksvoering
* Zorgstijlen en zorgstress.

Er zitten twee oefeningen in de module:

* ervaring opdoen met het ecogram
* een belangenplaatje als voorbereiding op een gesprek.

Dit is de laatste trainingsbijeenkomst. Zorg dat de uitvoering van het actieplan en de borging van familievriendelijk werken goed aan bod komen.

Deelnemers maken de 25 vragen van de module: [Samenwerken met familie.](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/samenwerken-met-familie/)

Als deelnemers de module gemaakt hebben in een ELO, kan je de resultaten van je groep zien. Je kunt dan de uitkomsten verwerken in je presentatie.

Als deelnemers de module maken via de website van *de professionele mens*, vraag hen dan om het certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst.

**Voorbereiding en presentatie**

In de Powerpoint *ppt Samenwerken met familie*, staan suggesties voor de presentatie. Pas deze presentatie aan naar je eigen smaak.

In een ELO:

* Kijk naar uitschieters naar boven en naar beneden. Begin je presentatie met de vragen die goed gemaakt zijn.
* Bekijk de opmerkingen. Zet de interessantste opmerkingen in je presentatie. Uit de opmerkingen kun je afleiden in hoeverre de deelnemers Familievriendelijk werken begrijpen.
* In de e-module zit een open vraag: vraag 14. Maak een sheet van de antwoorden die de deelnemers gegeven hebben.

Via de website van *de professionele mens*:

* Maak screenshots van de vragen die jij het meest interessant vindt en laat daarop een sheet volgen met een screenshot van de gegeven antwoorden. Zie voorbeeld.
* In de e-module zit een open vraag: vraag 14. Vraag deelnemers om de antwoorden op deze vraag mee te nemen naar de bijeenkomst.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Trainingsbijeenkomst 3: Samenwerken met familie (3 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | opmerkingen |
| 0.00 | Ontvangst | Koffie / thee /inrichting van ruimte. | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair  Voorbeschreven flap of Powerpoint met de doelen en het programma | Zie Powerpoint |
| 0.05 | Startronde | Plenair, startvragen:  - Wat raakte je bij het maken van de e-module?  - Zaten er bruikbare ideeën in de e-module? |  |
| 0.15 | Resultaten en  Verdiepen theorie | Plenaire presentatie  Aangepaste Powerpoint |  |
| 0.45 | De familievriendelijke intake | Plenair of in kleine groepjes.  Zie Powerpoint  Optie: draai het filmpje uit module 1 (vraag 10) nog een keer.  - Hoe is de intake georganiseerd?  - Hoe zijn vervolgcontacten met familie georganiseerd? | Mogelijk komen er uit deze discussie voorstellen tot verbetering die niet alleen het eigen team betreffen, maar ook samenhangen met andere afdelingen.  Betrek deze afdelingen. |
| 1.15 | Het ecogram | In tweetallen | Een tentoonstelling is een leuke manier om even langs de flappen te lopen. |
| 1.45 | Het belangenplaatje | Eerste ronde in groepjes van drie Korte presentatie  Naspelen in kleine groepjes of in de vissenkom |  |
| 2.30 | Het vervolg | - Bespreek voortgang afdelingsplan  - Borging  - Eindmeting  - Organisatie van de slotbijeenkomst |  |
| 2.50 | Afsluitende ronde | - Wat is voor jou familievriendelijk werken?  - Was dit een zinvol traject? |  |

1. **De Slotbijeenkomst, borging en effecten**

De slotbijeenkomst is de afsluiting van het trainingstraject. Dit is het moment om te bespreken wat het traject oplevert en hoe familievriendelijk werken wordt toegepast en geborgd in de organisatie.

De slotbijeenkomst is ook een feestje. Vier met de groep dat je een (succesvol) trainingstraject hebt gedaan en waardeer de inspanningen van de deelnemers.

**De deelnemers zijn aan zet in deze bijeenkomst.** Zorg dat zij een gedeelte van het programma presenteren. Immers, je leert het meest van zelf lesgeven. Deelnemers die zelf moeten lesgeven over een bepaald onderwerp, vergeten dit niet snel meer.

Voorafgaand aan de slotbijeenkomst voer je de nulmeting opnieuw uit, nu als eindmeting, zie hoofdstuk 3.

**De deelnemers**

De deelnemers aan de slotbijeenkomst zijn dezelfde personen als de deelnemers aan de startbijeenkomst.

* Als je bij de startbijeenkomst supporters van het traject hebt uitgenodigd, let er dan op dat je die mensen bij de slotbijeenkomst weer vraagt.
* Nodig sleutelfiguren die belangrijk zijn voor de borging van het traject uit voor de slotbijeenkomst.
* Nodig mensen van andere afdelingen of van buiten uit om te laten zien wat jouw afdeling of organisatie presteert op het gebied van familievriendelijk werken.

**Programma slotbijeenkomst**

Afhankelijk van hoe het traject verlopen is, kan je het programma op verschillende manieren vormgeven. We noemen een aantal mogelijkheden.

* Vertel kort iets over hoe het traject in elkaar zat en wat de stappen waren.
* Presenteer de situatie aan het begin en presenteer de uitslag van de eindmeting.
* Laat de deelnemers hun actieplannen presenteren en vertellen hoe ze die plannen uitvoeren.
* Houd een slotronde waarbij deelnemers vertellen hoe ze verder gaan met familievriendelijk werken en wat ze daarbij eventueel nog nodig hebben van de organisatie.

Aanvullende opties:

1. Vraag een familielid dat betrokken is geweest in het traject vertellen welke veranderingen hij of zij ziet in de organisatie en wat deze veranderingen voor hem of haar betekenen. Dit werkt meestal erg goed. Medewerkers vinden het dikwijls een *eyeopener* om vanuit het perspectief van familie een verhaal te horen.
2. Vraag een lid van de cliëntenraad zijn of haar bevindingen en aanbevelingen vertellen.
3. De ervaring leert dat als je het traject goed inzet, deelnemers die een studie volgen zich in dat kader ook verder gaan verdiepen in het onderwerp familievriendelijk werken. Laat hen een werkstuk presenteren. Zij zijn belangrijke ambassadeurs voor het vervolg.

Opties voor een afsluitende ronde:

* Maak geplastificeerde kaarten van de cartoons die gebruikt zijn in het traject. Maak een aantal sets kaarten zodat mensen in groepen van vijf personen kunnen werken.
* Leg de kaarten uit op een tafel en laat deelnemers een kaart kiezen waarvan zij vinden dat hij het best past bij familievriendelijk werken. Zij vertellen elkaar waarom zij deze kaart gekozen hebben. Daarna kiest de groep een kaart.
* In een plenaire ronde vertelt iedere groep waarom ze deze kaart gekozen hebben.

VEEL SUCCES EN PLEZIER!

**Bijlage 1 Overzicht linken en documenten**

**De managementbijeenkomst**

* ppt Management bijeenkomst
* [Management module Familievriendelijk werken](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/management-module-familievriendelijk-werken/)

**De nulmeting en de eindmeting**

* doc Nul en eindmeting FVW familie - vrienden
* doc Nul en eindmeting FVW medewerkers
* doc Typetest Familieleden en Samenwerking zorgverleners

**De startbijeenkomst**

* ppt Startbijeenkomst
* film: Het zit in de familie

**Wat is familievriendelijk werken?**

* ppt Wat is familievriendelijk werken
* [Module: Wat is familievriendelijk werken?](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/wat-is-familievriendelijk-werken/)

**Gesprekken voeren met familie**

* ppt Gesprekken voeren met familie
* [Module Gesprekken voeren met familie](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/gesprekken-voeren-met-familie/)

**Samenwerken met familie**

* ppt Samenwerken met familie
* [Module Samenwerken met familie](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/samenwerken-met-familie/)