



EEN WEBSITE DIE HET CONTACT TUSSEN INSTELLING EN PATIËNT FACILITEERT

Familienet is voor berichten over de sfeer

Familienet maakt het een zorginstelling en de familie van een opgenomen cliënt makkelijker om met elkaar contact te hebben. 'De kinderen hebben er vaak geen idee van wat hun demente moeder nog allemaal kan.'



Maarten Bloemink: 'Het gaat ons vooral om communicatie over welzijn.'

'**A**ls wij een uitstapje hebben gemaakt, als we met elkaar hebben gesjoeld of lekker gekookt, of als moeder buiten is wezen fietsen – dan zetten we er een berichtje over op Familienet. Zodat de familie er ook van weet.' Jiska Keizer, leidinggevende bij de Groningse zorginstelling ZINN is enthousiast over Familienet – een website waarop familie en verzorgenden eenvoudig kunnen communiceren over een cliënt die in een zorginstelling woont. Het maakt het leven ontegenzeggelijk beter, weet Keizer: 'Soms hebben de kinderen er geen idee van wat hun demente moeder nog allemaal kan. Een ritje op de duofiets? Aardappelen schillen? Ze denken dat moeder er niet meer toe in staat is. Met een bericht en een foto op Familienet laten wij zien dat moeder het kan en leuk vindt.'

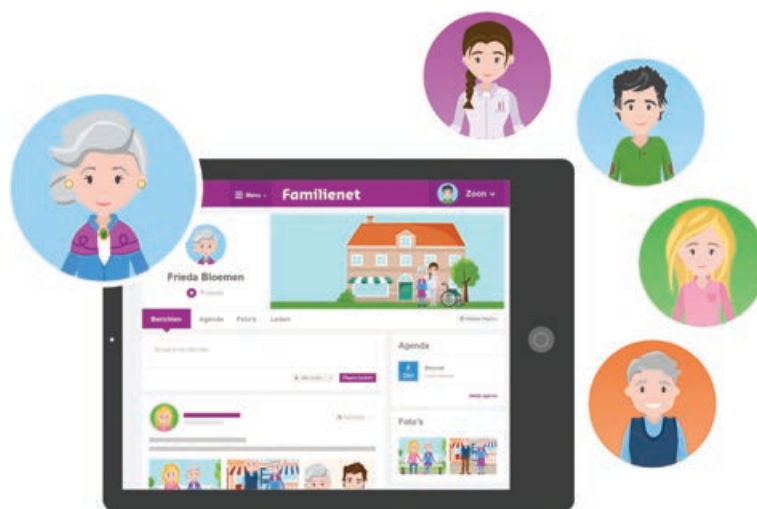
Privé-ervaringen

Familienet komt voort uit CC-Net, dat in 2006 werd opgericht door de broers Maarten en Hein Bloemink en een jaar later de derde prijs won in de Medisch Contact Communicatieprijs. Privé-ervaringen lagen eraan ten grondslag: sinds hun demente moeder was opgenomen in een verpleeghuis, liep alle communicatie over haar via één zus, de contactpersoon van de familie. 'Dat gaf wel eens

misverstaan', herinnert Maarten Bloemink zich, zes jaar later. 'En tja, een eerstverantwoordelijke verzorgende neemt pas contact op als er iets serieus aan de hand is. Zij belt niet om te vertellen dat moeder lekker in de zon een kop koffie zit te drinken. Terwijl wij dát nu juist belangrijk vonden!' Het leidde tot de bouw van een – zegt Bloemink – 'mini-website-je', waartoe alleen moeder, de eerstverantwoordelijke verzorgende en de familie toegang hadden. De familie van andere bewoners toonde belangstelling, en ook de Bloeminks zelf zagen brood in een zakelijke uitrol van hun vinding – aangepast aan eisen van veiligheid en betrouwbaarheid. 'De start was moeizaam', erkent Bloemink. 'Instellingen wilden er niet aan, familieleden moesten wennen aan computers. De grote doorbraak kwam pas in de jaren 2011/12, toen participatie van de familie belangrijker werd. Inmiddels doen honderden instellingen mee aan wat sindsdien Familienet heet. We hebben ver over de honderdduizend gebruikers.'

Cake bakken

Een instelling kan voor bijna 900 euro per jaar een abonnement nemen op Familienet. Voor dat bedrag kan aan iedere bewoner die dat wil een pagina ter beschikking worden gesteld. Vervolgens nodigt de instelling voor deze bewoners telkens één familielid uit om een account aan te maken dat toegang biedt tot de eigen pagina. Deze eerste contactpersoon vraagt vervolgens broers, zussen, neven, nichten en wie verder in aanmerking komt, om mee te doen. 'Aan familie kant is het netwerk zo groot als de contactpersoon wil', zegt Bloemink. 'Soms zitten er vier familieleden op, soms wel dertig. De instelling bemoeit zich daar niet mee, de makers al helemaal niet.' Niet omdat hetgeen op Familienet staat Bloemink onverschillig zou laten, integendeel: 'Een verzorgende schrijft dat ze gezellig cake hebben gebakken met moeder. Reageert een zoon uit Canada: "Die maakte ze vroeger ook al zo lekker!" Ik word nog altijd blij dat zoiets via ons platform kan.'



Beveiligd

Gebruikers van de pagina moeten inloggen met e-mailadres en wachtwoord en de website is beveiligd met een zogeheten SSL-certificaat. De partij die de gegevens opslaat, aldus de website van Familienet, beschikt over een ISO-27001-en een NEN-7510-certificaat. 'De zorgprofessional kan er dus op vertrouwen dat de informatie alleen wordt gedeeld met mensen die daartoe gerechtigd zijn', bezweert Bloemink. Daardoor kan ook privacygevoelige (gezondheids)informatie worden gedeeld, maar die kan dan door alle aangesloten familieleden worden ingezien. Is dat geen probleem? 'Familienet is geen elektronisch patiëntendossier', zegt de oprichter met nadruk. 'Het gaat ons vooral om communicatie over welzijn. Als de instelling toch wil laten weten dat moeder bijvoorbeeld blaasontsteking heeft, dan kan ze dat desgewenst alléén aan de eerste contactpersoon laten weten. Die besluit dan om de informatie al dan niet met anderen te delen.' Omgekeerd kan ook de familie ervoor kiezen bepaalde informatie alleen onderling toegankelijk te maken, niet voor de instelling.

Sfeer

Op de afdeling Psychogeriatric, waar ZINN-leidinggevende Keizer tot voor kort werkte, wordt medische informatie nooit met de familie gedeeld. 'Van de 40 cliënten op die afdeling maken er 39 gebruik van Familienet', vertelt zij. 'Maar

men bericht nooit over medische zaken; die informatie wordt per e-mail of telefonisch doorgegeven. Familienet is er voor berichten over de sfeer. Wie dementie heeft, kan 's middags vaak niet vertellen wat hij 's morgens heeft gedaan. Dus als op een ochtend uitgebreid is ontbeten, wordt er direct een bericht en een foto geplaatst. Heeft de familie 's middags meteen gespreksstof?' Inmiddels werkt Keizer op de afdeling Individueel Wonen, waar bewoners in een eigen appartement zorg-op-maat krijgen. 'Ik introduceer Familienet nu ook hier. De dochter van een cliënt ging vier weken naar de tropen om haar adoptiekindje voor het eerst te zien. Ik heb meteen een pagina aangeemaakt, de eerste van de afdeling. Zij heeft er foto's op gezet, ik liet die aan oma zien, en samen hebben we een reactie teruggeschreven. Een andere cliënt krijgt geregeld berichten en foto's van haar zoon in Frankrijk. Dat is toch fantastisch?' Uitbreiding tot andere doelgroepen past bij de plannen van Familienet. Bloemink: 'Wij zijn benaderd door mensen die thuis wonen. Voor 5 euro per maand kunnen zij een pagina openen, en familieleden, de huisarts of de case-manager dementie uitnodigen om mee te doen. Verhuist de cliënt later alsnog naar het verpleeghuis, dan verhuist de pagina eenvoudig mee.' ■

contact

joostvisser50@casema.nl
cc: redactie@medischcontact.nl