

Mantelzorg binnen Zorgcombinatie Zwolle e.o.


Kadernotitie mantelzorg



Zorgcombinatie Zwolle


waar je er als mens toe doet!

| | |
|--------------------|--|
| Titel | : Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle e.o. |
| HKZ nummer | : 4.4.15 |
| Auteur | : Jan Heining |
| Portefeuillehouder | : Bestuurder |
| Beheerder | : staffunctionaris Algemeen Beleid |
| Uitgiftedatum | : juni 2009 |
| Evaluatiedatum | : juni 2012 |
| Bekend tot niveau | : alle medewerkers |
| Aantal pagina's | : 22 / ©Zorgcombinatie Zwolle |
| Status | : Vastgesteld RvB – MT |


| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| 1 INLEIDING | 4 |
| 2 WAT IS MANTELZORG | 4 |
| 3 MANTELZORG BINNEN ZORGCOMBINATIE ZWOLLE | 5 |
| 3.1 DE VISIE | 5 |
| 3.2 HET PERSPECTIEF | 5 |
| 3.2.1 <i>Mantelzorgers</i> | 6 |
| 3.2.2 <i>Hulpverleners</i> | 6 |
| 4 HET SAMENSPEL | 7 |
| 5 BOUWSTENEN VAN HET SAMENSPEL | 7 |
| 5.1 AFSTEMMEN | 8 |
| 5.2 SAMENWERKEN | 8 |
| 5.3 ONDERSTEUNEN | 10 |
| 5.3.1 <i>Mogelijkheden zoeken</i> | 10 |
| 5.3.2 <i>Vormen van ondersteuning</i> | 10 |
| 5.3.3 <i>Informatie en advies</i> | 10 |
| 5.3.4 <i>Emotionele steun</i> | 11 |
| 5.3.5 <i>Praktische of instrumentele steun</i> | 11 |
| 5.3.6 <i>Respijtzorg</i> | 11 |
| 5.4 FACILITEREN | 12 |
| 6 VORMEN VAN SAMENSPEL | 12 |
| 7 BELEIDSMATIGE VERTALING | 12 |
| 8 WET- EN REGELGEVING | 13 |
| 8.1 KWALITEITSWET | 13 |
| 8.2 WET BIG | 13 |
| 8.3 WET KLACHTRECHT CLIËNTEN | 14 |
| 8.4 WGBO | 14 |
| 8.5 WET MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN | 14 |
| 8.6 VOEDSELVEILIGHEID | 14 |
| 9 VOORNAAMSTE BRONNEN | 15 |

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

| | |
|---|-----------|
| BIJLAGE 1, RICHTLIJN MANTELZORG EN OPNAME | 16 |
| BIJLAGE 2, HANDVATTEN CONTACT MANTELZORGER | 17 |
| BIJLAGE 3, RICHTLIJN MANTELZORG | 20 |
| BIJLAGE 4, MOGELIJKE TAKEN/WERKZAAMHEDEN MANTELZORGERS | 22 |

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

1 Inleiding

Zorgcombinatie Zwolle wil zich inzetten voor kwaliteit van leven: mensen moeten daarbij ondersteund worden om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden, zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Het kan de kwaliteit van leven van cliënten ten goede komen, als de mantelzorger naast de professionele zorg een rol kan blijven spelen op een aanvaardbaar niveau. Dat wil zeggen met waarborgen van kwaliteit van zorg en zodanig dat mantelzorgers niet overbelast raken.

Dit geldt in principe in dezelfde mate voor de zorgverlening aan huis als binnen de muren van de instelling.

In de praktijk maakt het zeker in de beleving van de cliënt en mantelzorger verschil of zorg verleend wordt in de thuissituatie of binnen de muren van een zorginstelling. De zorg thuis speelt zich uitsluitend af in het privé-domein en de cliënt en mantelzorger hebben alle zeggenschap. Bij zorg met verblijf delen cliënten (onderdelen van) hun domein met anderen. Dit vraagt andere kaders (huisregels). Maar in beide gebieden geldt dat de professionele hulpverlener in het domein van de cliënt komt en daarbij moet aansluiten.


De zorg differentieert zich naar (categorieën) zorgvragers en mantelzorgers, waarbij aspecten als leefstijl en sociale omgeving vragen om een individuele benadering. De wijze waarop het multidisciplinair en methodisch werken zich ontwikkeld binnen ZCZ geeft hier alle mogelijkheden toe.

In deze notitie wordt ingegaan wat we onder mantelzorg verstaan. De mogelijkheden en kaders worden aangegeven waarbinnen in de regio's mantelzorgbeleid vertaald kan worden: naar specifieke ondersteuning aan mantelzorgers op een zodanige wijze dat Zorgcombinatie Zwolle zich positief onderscheidt op dit terrein ten opzichte van de andere aanbieders in de regio's.

2 Wat is mantelzorg

Onder mantelzorg wordt verstaan de langdurige zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de bestaande sociale relatie (familie, vrienden etc).

Het gaat om het verlenen van zorg die meer is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is, er wordt veel extra zorg gegeven. Bewuste keuze en organisatie zijn zeker bij aanvang van mantelzorg afwezig.

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

Voor mantelzorg wordt de volgende ruime definitie gehanteerd:

Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen professionele zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie zij zorgen. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg voor bijvoorbeeld een gezond kind. Mantelzorg is vaak langdurig en intensief.

Ondanks dat de mantelzorgtaken vaak vrijwillig verricht worden is er een groot verschil met vrijwilligerswerk: het is geen bewuste keuze, het overkomt iemand, vaak als vanzelfsprekend, het is een doorlopende (soms 24 uren) taak, deze is niet afgebakend maar vaak veelomvattend, beperkend qua contacten, ondergewaardeerd en heeft in veel gevallen het risico van overbelasting in zich.

Volgens cijfers van het Centraal Plan Bureau zijn er momenteel in Nederland 3,7 miljoen mensen die voor een ander zorgen, waarvan 2,4 miljoen mensen meer dan 8 uur per week of langer dan 3 maanden voor een ander. 750.000 inwoners van Nederland zorgen meer dan 8 uur per week en langer dan 3 maanden voor een ander. Het gaat om een groot aantal mensen.

3 Mantelzorg binnen Zorgcombinatie Zwolle

Wat is de visie op mantelzorg in de organisatie en hoe ziet een verkenning van de plaats van de mantelzorger in de organisatie eruit? Vanuit welk perspectief kijken we ernaar?

3.1 De visie


Zorgcombinatie Zwolle: waar de mens ertoe doet. Daarom wil Zorgcombinatie Zwolle zich inzetten voor kwaliteit van leven van cliënten en mantelzorgers: mensen moeten daarbij ondersteund worden om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden, zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden.

Mantelzorgers zijn een belangrijke samenwerkingspartner in zorg om dit te bereiken.

Zorgcombinatie ontwikkelt beleid om zodanige voorwaarden te scheppen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen aanvullen en dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Voor een vertaling van deze visie in concrete taken en werkzaamheden die uitgevoerd kunnen worden door mantelzorgers wordt verwezen naar [bijlage 4, mogelijke taken / werkzaamheden mantelzorgers](#).

3.2 Het perspectief

Cliënten maken deel uit van hun eigen sociale omgeving en kunnen daar ook na opname in een zorginstelling niet los van worden gezien. Essentieel is dat zij hun eigen leefwijze kunnen handhaven en daar hoort ook het onderhouden van sociale relaties bij. Kwaliteit van leven wordt

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

bepaald door verschillende aspecten: gezondheid, welzijn, mogelijkheden tot participatie en wederzijds ondersteunende relaties.

Cliënten hebben in toenemende mate behoefte om zo lang het mogelijk is in hun eigen vertrouwde omgeving te verkeren. Daarin zijn mantelzorgers onmisbaar. Als opname dan toch noodzakelijk is, is het van belang dat de relatie tussen cliënt en mantelzorg in tact blijft. Zo kan de cliënt zich binnen de muren van de zorgorganisatie ook beter thuis voelen.

Professionele zorgverleners en mantelzorgers bekijken per definitie de zorgsituatie vanuit verschillend perspectief. Vanuit deze verschillende perspectieven willen ze allebei optimale zorg voor de cliënt. In mantelzorgbeleid moeten de verschillende perspectieven doorklinken.

3.2.1 Mantelzorgers

Mantelzorgers vormen een belangrijke continue factor in het leven van cliënten. Zij hebben een emotionele band en zorgen soms al lange tijd en intensief. Zij hebben daardoor veel ervaringsdeskundigheid en behartigen vaak ook de belangen van hun naasten.

Mantelzorg geeft meestal voldoening. Maar of men nu bewust of meer onbewust kiest voor mantelzorg of er geleidelijk aan inrolt, het brengt specifieke spanningsvelden met zich mee. Zo kan het zijn, dat men zonder voorbereiding aan deze taak begint, het als een plicht ervaart, de belasting onverwacht zwaar is of dat men de zorg niet kan volhouden en dat ervaart als falen of overmacht.


Mantelzorgers kunnen hoge eisen aan zichzelf stellen en moeite hebben zorgtaken over te dragen. Zij gaan soms over hun eigen grenzen heen en voelen zich dan zwaar of overbelast door de zorg. Niettemin willen zij bij de zorg betrokken zijn en blijven. Met ondersteuning van de formele zorgverleners kunnen mantelzorgtaken ook een andere invulling krijgen (bijvoorbeeld minder huishoudelijk werk, maar meer begeleiding).

Mantelzorgers willen in elk geval serieus genomen en met respect benaderd worden. Steeds meer mantelzorgers willen ook invloed hebben op de manier waarop zorg ingevuld wordt.

3.2.2 Hulpverleners

Hulpverleners zijn zich meestal terdege bewust van het belang van familie en mantelzorg rond een cliënt. Vanuit hun optiek maken mantelzorgers deel uit van het cliëntsysteem. Soms benaderen zij mantelzorgers functioneel en beschouwen hun bijdrage aan zorg als vanzelfsprekend. Hun ondersteuning is dan vaak vooral bedoeld om mantelzorg als hulpbron goed te benutten. Zo'n benadering sluit niet goed aan bij de intentie van de mantelzorgers, die meer relationeel handelen dan functioneel. Het verlenen van mantelzorg is vaak op de eerste plaats een middel tot contact en geen doel op zich.

De kwaliteitsnormen van beroep en organisatie vormen het kader voor het handelen van de professionals. Die normen kunnen op gespannen voet staan met de behoeften van de mantelzorg op gebied van zorg. Dit maakt het voor professionals wel eens moeilijk om zorg over

| | |
|--|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

te laten aan mantelzorgers of om de zorg te doen aansluiten bij wensen van de mantelzorgers. Soms ervaren zij mantelzorg als een last of als concurrentie.

Hulpverleners hebben behoefte aan een passend handelingsrepertoire om mantelzorgers te benaderen, aan te sluiten bij hun belevingswereld en het samenspel vorm te geven. Als dat lukt, komt dit cliënten en mantelzorgers ten goede en kan het bijdragen aan het werkplezier van de medewerkers.

4 Het samenspel

De geformuleerde visie op mantelzorg is de basis voor het mantelzorgbeleid. Deze visie willen we ook bekend weten bij de medewerkers, daar spannen we ons voor in.

Het geformuleerde beleid biedt het kader voor de invulling van het samenspel en omvat randvoorwaarden en instrumenten voor de professionals. Medewerkers moeten ruimte en mogelijkheden hebben om het beleid uit te voeren. Een adequaat deskundigheidsniveau is daarvoor een eerste vereiste.

Naar buiten toe biedt een helder geformuleerd mantelzorgbeleid kansen om een herkenbaar profiel te presenteren voor klanten, samenwerkingspartners en financiers. In het kader van het maatschappelijk ondernemerschap geeft Zorgcombinatie Zwolle expliciete aandacht aan mantelzorg(ondersteuning) in haar aanbod van zorg en dienstverlening.

In vrijwel elke zorgsituatie is er sprake van een relatie tussen cliënt, mantelzorgers en hulpverleners. De hulpverleners hebben de taak om deze relatie in te kleuren als een samenspel in het kader van de zorg.


Van de professionals vraagt dit om te beginnen inzicht in de verschillende rollen en perspectieven en respect voor de verschillen daarin. Vanuit dit inzicht en respect komt het vervolgens aan op het inschatten van mogelijkheden en behoeften van mantelzorgers in relatie tot de zorg voor hun naasten. Gebaseerd op deze inschattingen zoeken professionals dan naar een balans.

Met de toenemende diversiteit van de Nederlandse bevolking is het verder een grote uitdaging om het samenspel ook toe te spitsen op de specifieke verschillende (culturele) achtergronden.

5 Bouwstenen van het samenspel

In het samenspel hebben professionals en mantelzorgers wisselende rollen en taken ten opzichte van elkaar. De hulpverleners moeten voldoende toegerust zijn om de situatie rond cliënt en mantelzorgers in te schatten en het handelen daarop af te stemmen.

Aan de basis van al het handelen ligt communicatie. Een heldere en open communicatie is een voorwaarde in alle elementen van het samenspel. Goede afstemming tussen hulpverlener(s) en mantelzorgers is de basis van de andere elementen van het samenspel: samenwerking en ondersteuning.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

Afhankelijk van de situatie staat het samenwerken of het ondersteunen van de mantelzorgers meer of minder op de voorgrond.

Bij deze drie elementen van het samenspel houdt de hulpverlener steeds oog voor de aard van de oorspronkelijke relatie tussen mantelzorgers en cliënt (partner, kind, ouder, vriend). Hulpverleners faciliteren hen om deze relatie zo veel mogelijk voorop te laten staan. Dit faciliteren is in het samenspel als het ware een grondhouding.

5.1 Afstemmen

Voor hulpverleners is regelmatig contact met de mantelzorgers een voorwaarde om vraaggericht en verantwoord zorg te kunnen verlenen.

Een goede afstemming tussen mantelzorgers en hulpverlener(s) legt een basis voor samenwerking en ondersteuning. Hulpverleners geven invulling aan de zorgverlening mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorgers. Zij benaderen mantelzorgers daarbij als ervaringsdeskundige of expert wat betreft de cliënt en de zorgverlening en ondersteuning aan deze cliënt.

Het is van belang dat hulpverleners al in de eerste contactmomenten afstemming zoeken met de mantelzorgers. Dit gebeurt vanuit een houding van respect en met een luisterend oor. Veelal heeft de mantelzorgers dan al een periode gezorgd voor zijn of haar naaste en weet dus veel over diens wensen en behoeften. Het is zinvol is mantelzorgers uit te nodigen informatie te geven over die zorg en aan te geven waar de grenzen liggen in de zorg die zij willen (blijven) bieden. Daarbij kunnen de hulpverleners ook aangeven wat hun grenzen daarin zijn. Dat maakt voor beide partijen duidelijk waar ze aan toe zijn.


In het verloop van het contact is het zinvol om na te gaan of grenzen werkbaar zijn en of ze mogelijk ook veranderen.

In de verschillende processen van samenwerken, ondersteunen en faciliteren blijft afstemmen steeds als ondertoon aanwezig.

Gerelateerd: [richtlijn mantelzorg](#) en [handvatten contact mantelzorg](#)

5.2 Samenwerken

Mantelzorgers zullen zich meer als een partner in de zorg ervaren: wanneer zij met respect benaderd worden; tijdig passende informatie krijgen over de gang van zaken (welke zorg, wanneer en waarom); ruimte krijgen voor overleg (geen informeel overleg in de gang of tijdens het uitvoeren van de zorgverlening); inspraak hebben in de zorg; betrokken zijn bij het maken van het zorgplan; wezenlijke informatie kunnen bespreken met de professionele hulpverleners; met beroepskrachten kunnen afspreken wie welke taken doet en afspraken worden vastgelegd en nagekomen; inspraakmogelijkheden krijgen in multidisciplinaire cliëntbesprekingen of -evaluaties; kunnen werken op basis van vrijwilligheid; erkenning krijgen voor hun grenzen.

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

Aan de basis van goede samenwerking ligt een open communicatie.

Communicatie kent schriftelijke en mondelinge vormen. Aan mantelzorgers kan schriftelijk informatiemateriaal ter hand gesteld worden. Maar in het samenspel is vooral mondeling contact essentieel.

Belangrijk daarbij is;

- een open houding naar en aandacht voor mantelzorgers, uitgaande van hun behoeften en mogelijkheden en niet van problemen (vragen van mantelzorgers opvatten als uiting van betrokkenheid en bezorgdheid en niet van bemoeizucht en een gebrekkige verwerking van de situatie);
- er sprake is van een vaste contactpersoon die voldoende bereikbaar is en er vaste momenten van contact afgesproken zijn
- dat afspraken vastgelegd worden in het zorgdossier / zorgplan.

Binnen Zorgcombinatie Zwolle krijgt samenwerking met mantelzorgers op twee niveaus vorm te weten:

- op het niveau van de zorg aan de cliënt: alles wat relevant is in de relatie tot de cliënt en zijn directe omgeving in begeleidende gesprekken en cliëntenkaartgesprekken;
- op het niveau van beleid en organisatie: mogelijkheid tot participatie van mantelzorgers in relevante adviesorganen (cliëntenraad)


5.2.1 Dilemma's

In de samenwerking met mantelzorgers kunnen professionele zorgverleners dilemma's tegenkomen. Voorbeelden:

- mantelzorgers en hulpverleners kunnen samenwerken, maar zijn geen gelijkwaardige partners in de zorg;
- mantelzorgers verlenen zorg maar zijn soms ook hulpvragers; deze dubbelrol kan leiden tot verwarring en frustratie;
- mantelzorgers handelen soms in strijd met wat beroepsmatig verantwoord of juist is, bijvoorbeeld het uit handen nemen van activiteiten die de cliënt zelf kan;
- onduidelijke verwachtingen tussen beroepskrachten en mantelzorgers; wat kan en mag je verwachten, vragen of weigeren?
- mantelzorgers willen de zorg soms niet afstaan, terwijl ze in de ogen van professionele zorgverleners overbelast zijn; hoe kunnen beroepskrachten hiermee omgaan? waar eindigt in dat geval zorg en begint bemoeizucht?

Dilemma's worden bespreekbaar gemaakt tijdens multidisciplinair overleg.

gerelateerd: [Richtlijn mantelzorg en opname](#)

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

5.3 Ondersteunen

In het samenspel vervullen professionele zorgverleners naar mantelzorgers ook een ondersteunende rol. Het doel van ondersteuning is om de draagkracht van de mantelzorgers in stand te houden of te vergroten en de draaglast te verminderen. Een passende ondersteuning draagt ertoe bij dat mantelzorgers de regie over de eigen situatie behouden of opnieuw krijgen en dat zij de zorg langer/beter aankunnen en er voldoening in kunnen (blijven) vinden. Het is belangrijk hen vroegtijdig bewust te maken van het belang van ondersteuning.

5.3.1 Mogelijkheden zoeken

Voorwaarden voor goede ondersteuning zijn:

- de aanwezigheid van een basis van vertrouwen en aanwezig zijn van continuïteit
- er wordt gezocht naar maatwerk
- de ondersteuning werkt preventief ingezet, ter voorkoming van overbelasting
- de ondersteuning kent een lage drempel (bijvoorbeeld toegankelijk, geen kosten)
- elke vorm van mantelzorgondersteuning houdt ook altijd oog voor de cliënt
- afspraken over de aard en de omvang van de ondersteuning wordt vastgelegd in het zorgleefplan, regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

5.3.2 Vormen van ondersteuning


Over het algemeen zal de dienst die Zorgcombinatie Zwolle biedt geïntegreerd zijn in de zorg voor een cliënt. Ook kan verwezen worden naar aanbod van andere aanbieders zoals steunpunten mantelzorg, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties (steunpunten mantelzorg – inmiddels zo'n 200 in Nederland – hebben veelal een mantelzorggids voor de eigen regio).

5.3.3 Informatie en advies

Informatie en advies kunnen op verschillende manieren gegeven worden:

schriftelijk, mondeling individueel of mondeling collectief. Voorbeelden van informatie en advies zijn:

- informatie over ziektebeelden, zoals dementie en psychiatrische problemen;
- informatie over zorg en de belasting (risico van overbelasting)
- informatie over praktische aspecten van de verzorging, bijvoorbeeld over tiltechnieken of wondverzorging;
- informatie uit het zorgleefplan of het zorgdossier en de toelichting daarop van professionele zorgverleners;
- informatie over de gang van zaken in de organisatie.

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

5.3.4 Emotionele steun

Hulpverleners die het vertrouwen van mantelzorgers hebben en dichtbij de cliënt staan kunnen emotionele steun het beste tot zijn recht laten komen (verzorgenden thuis, in de kleinschalige woonvoorziening of op de wooneenheid).

Bij ernstige sociale of emotionele problemen zijn gespecialiseerde hulpverleners meer aangewezen (maatschappelijk werkers, psychologen of medewerkers van een steunpunt mantelzorg).

Emotionele steun kan naast individueel en ook collectief worden gegeven, bijvoorbeeld door gespreksgroepen te organiseren in de vorm van lotgenotencontact.

Emotionele steun bestaat er ook in dat de mantelzorger kan gaan inzien dat zij ook aan zichzelf mag denken zonder schuldgevoelens. Professionele hulpverleners kunnen hen helpen om hun grenzen aan te geven en hen te erkennen in hun rol.

5.3.5 Praktische of instrumentele steun


Praktische steun is er op gericht om de taak voor mantelzorgers te verlichten. Taakverlichting ontstaat door mantelzorgers ongewenst werk uit handen te nemen. Omdat mantelzorgers dat meestal niet gemakkelijk aangeven en eerder hun grenzen overschrijden, overleggen hulpverleners regelmatig met mantelzorgers daarover. Mantelzorgers ondervinden ook praktische steun als goede randvoorwaarden gelden, zoals:

- goede bereikbaarheid van de verantwoordelijk verzorgenden;
- vervanging bij afwezigheid van vaste hulp;
- aanpassing van de hulp bij tijdelijke afwezigheid van de mantelzorg;
- overleg over zaken die niet goed lopen;
- afstemming van het tijdstip waarop hulp wordt geboden;
- ruime openingstijden van het restaurant, vooral in de avond;
- ruimtes waarin cliënten met hun familie bijeen kunnen komen;
- mogelijkheden voor voldoende privacy;
- mogelijkheid om te blijven eten of slapen;
- regels voor het betalen van koffie en thee en het gebruik van maaltijden en consequente toepassing daarvan;
- beschikbaarheid van noodhulp.

5.3.6 Respijtzorg

Respijtzorg is een specifieke vorm van taakverlichting; het staat voor de tijdelijke en volledige overname van de zorg van een mantelzorger met als doel de mantelzorger een adempauze te geven. Het kan geleverd worden door zowel professionals als vrijwilligers.

Ook bij respijtzorg gelden de wensen en omstandigheden van zowel mantelzorgers als cliënten als vertrekpunt.

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

5.4 Faciliteren

Hulpverleners houden in het samenspel, zowel afstemming, samenwerking als ondersteuning, steeds voor ogen dat mantelzorgers in eerste instantie partner, kind, ouder, vriend of buur zijn of een andere persoonlijke relatie hebben met de zorgvrager. Zij faciliteren hen om deze relaties voorop te laten staan. Dat betekent bijvoorbeeld dat een mantelzorger niet zodanig belast moet zijn met huishoudelijke en/of persoonlijke zorg dat er geen ruimte meer is om iets leuks samen te ondernemen. Los van de zorg moeten partners, vrienden ouders, kinderen tijd voor elkaar kunnen hebben. Dat vraagt een planning van de formele zorg die op de behoeften daaraan aansluit.

Het vraagt ook om fysieke ruimte en privacy.

In de thuissituatie lijkt dit vanzelfsprekend. Bij complexe zorgsituaties vraagt het bijvoorbeeld afstemming wanneer formele zorg gepland wordt (wie wanneer langskomt) aansluit bij het leefritme van zowel de cliënt als de mantelzorger.

Binnen de muren van een zorgorganisatie moet de cliënt en met name zijn/haar partner de nodige privacy kunnen ervaren.

6 Vormen van samenspel

Binnen Zorgcombinatie Zwolle worden al veel van de zaken die besproken zijn vorm gegeven. Binnen het multidisciplinair werken (notitie zorgdossier / mdo) worden kaders aangegeven van waaruit mantelzorgers invloed kunnen hebben op de directe zorgverlening.

Weinig wordt nog gezegd over de participatie van mantelzorgers.


Per regio wordt een invulling beschreven van werkwijzen die aansluiten bij de intenties van deze kadernotitie.

7 Beleidsmatige vertaling

Het samenspel met mantelzorgers is een onderdeel van de zorgverlening. Investeren in mantelzorgers is ten eerste wenselijk vanuit het cliëntperspectief. De mantelzorger is onderdeel van de leefwereld van de cliënt, is onlosmakelijk met hem verbonden. Ten tweede kan investeren in de mantelzorgers de mogelijkheid bieden om doelmatiger zorg (en op maat) te verlenen.

De organisatorische vertaling kunnen we als volgt samenvatten:

1. In het scholingsplan nadrukkelijk aandacht geven aan het ontwikkelen van passende personeelskwaliteiten (grondhouding, communicatieve vaardigheden, bewustwording normen en waarden) Mantelzorg als onderdeel van het scholingsplan 2008-2010
2. Bejegening van mantelzorgers is een vast onderdeel bij sollicitatie- en functioneringsgesprekken van medewerkers die betrokken zijn bij de zorg.
3. Bij het ontbreken van sociale netwerken bij een cliënt, is er aandacht voor inpassing vrijwilligerswerk.
4. Ondersteuning van mantelzorgers wordt per regio uitgewerkt. Te denken valt aan voorlichting, lotgenotencontact, deskundigheidsbevordering.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

5. In uitwerking van zorgarrangementen neemt de mantelzorgondersteuning een (vanzelfsprekende) plaats in.
6. Tevredenheid van mantelzorgers wordt gemeten.
7. Benoemen van een vertrouwenspersoon voor mantelzorgers.
8. Mantelzorg vindt plaats binnen de geldende wettelijke en financiële kaders.
9. Uitgewerkt moet worden hoe mantelzorgondersteuning een onderdeel wordt van onze zorgarrangementen en bijvoorbeeld van ons Volledig Pakket Thuis.
10. Voor ondersteuning mantelzorg financiering blijven volgen in kader van de ontwikkelingen WMO, aanwenden private gelden etc.

8 Wet- en regelgeving

Op zorgorganisaties op het gebied van verpleging en verzorging zijn verschillende wetten van toepassing die consequenties hebben voor de relatie met mantelzorgers.

8.1 Kwaliteitswet

De Kwaliteitswet zorginstellingen verplicht zorgorganisaties tot het verlenen van verantwoorde zorg. Die verplichting voor organisaties geldt ook voor de zorg die op de betreffende gebieden door mantelzorgers wordt gegeven.


Uitgangspunt van deze visie is dat mantelzorgers, als de cliënt dat wenst, alle taken mogen uitvoeren die zij willen. Om hun verantwoordelijkheid als zorgaanbieder voor verantwoorde zorg te kunnen waarmaken, maken zorgorganisaties afspraken met mantelzorgers en zetten zij deze afspraken op papier. Ook is het noodzakelijk dat zorgorganisaties nagaan of mantelzorgers hun taken verantwoord uitvoeren en indien nodig de zorg overnemen. De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor het geheel. Vanzelfsprekend wordt hierbij zorgvuldig omgegaan met de inbreng van mantelzorgers.

In het algemeen wordt zorgorganisaties aangeraden een werkbare situatie ten aanzien van de wederzijdse verantwoordelijkheden te creëren. Dit betekent dat zij aangeven wat zij verantwoord vinden en dat zij de afspraken neerleggen in het zorgleefplan. Hierbij horen ook afspraken over de regie in de zorgverlening.

8.2 Wet BIG

Volgens de Wet BIG mogen voorbehouden handelingen alleen uitgevoerd worden door medewerkers die daartoe bekwaam zijn en die daartoe een opdracht van een arts hebben ontvangen. Het gaat hier om de in de wet Big opgesomde handelingen die, verricht door niet-deskundigen, onverantwoorde risico's voor de gezondheid van de cliënt opleveren. Verzorgenden zijn ook niet allemaal vanzelfsprekend bekwaam en bevoegd tot het uitvoeren van voorbehouden handelingen.

Hoewel de Wet Big niet van toepassing is op mantelzorgers, is het aan te raden dat zorgorganisaties ten aanzien van mantelzorgers hetzelfde beleid voeren als bij de verzorgenden. In

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

dat geval vergewist de zorgorganisatie zich er van dat mantelzorgers bekwaam zijn in het uitvoeren van betreffende handeling(en). Als dat niet het geval is, is het noodzakelijk dat de mantelzorger geschoold wordt. Ook verplicht de zorgorganisatie zich dan te controleren of de handeling juist wordt

uitgevoerd. Daarbij gaat het niet louter om het uitvoeren van de handeling maar ook om wat te doen als het mis gaat.

8.3 Wet Klachtrecht Cliënten

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt hoe cliënten klachten tegen zorgorganisaties kunnen indienen. De klacht moet de persoon van cliënt betreffen en te maken hebben met een doen of laten van de zorgorganisatie. De wet kan ook betrekking hebben op klachten van en over mantelzorgers. Wanneer de cliënt niet tevreden is over de zorg die de mantelzorger hem biedt, dan is het een taak van de zorgorganisatie dit te signaleren en op te lossen. Indien gewenst door de cliënt of noodzakelijk geacht vanuit de verantwoordelijkheid voor de zorg, dient de zorgorganisatie de zorg over te nemen van de mantelzorger. Als de zorgorganisatie dit nalaat kan de cliënt hierover een klacht indienen.

8.4 WGBO


De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt de relatie tussen de cliënt en hulpverlener. De intentie van de wet is de positie van de cliënt in deze relatie te versterken door rechten en plichten van beide partijen wettelijk voor te schrijven. Als een cliënt tijdelijk of duurzaam onbekwaam is, kunnen wettelijke vertegenwoordigers in de rechten en plichten van de cliënt treden. Een mantelzorger kan als vertegenwoordiger optreden indien hij daartoe wordt aangewezen door de cliënt of dat deze voorkomt in het rijtje van vertegenwoordigers zoals omschreven in de WGBO (ouder, kind broer, zus etc) . De wettelijke vertegenwoordiger kan ook klagen namens de cliënt.

8.5 Wet Medezeggenschap Cliënten

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt de rol van cliëntenraden. De cliëntenraden kunnen zelf de positie van mantelzorgers in de organisatie aan de orde stellen.

8.6 Voedselveiligheid


De regelgeving op gebied van voedsel en hygiëne (HACCP) is vooral van toepassing binnen de muren van de zorginstellingen, die er op toezien dat algemene gevaren ten aanzien van de hygiëne voorkomen worden. Zorgorganisaties worden aangeraden ten aanzien van mantelzorgers een werkbare situatie te scheppen bij het uitvoeren van de HACCP. Zoveel mogelijk wordt bij het één op één verzorgen van voedsel uitgegaan van een situatie als ware het een privé-huishouden.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

9 Voornaamste bronnen

Samenspel met mantelzorg (2007) ActiZ, organisatie voor zorgondernemers, Expertizecentrum Informele Zorg. Utrecht.

Stand By (2006-2007) MEZZO. Utrecht

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

Bijlage 1, richtlijn Mantelzorg en opname

Doelstelling

Vanaf opname is er aandacht voor de ondersteuning van de cliënt zodat hij/zij zoveel mogelijk het leven kan leiden, zoals hij/zij dat wil en gewend is, en de dingen kunnen doen die hij/zij, gelet op de mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vindt.

Mantelzorgers zijn een belangrijke samenwerkingspartner in zorg om dit te bereiken en vanuit het contact tussen de verantwoordelijke medewerker voor opname en de cliënt en mantelzorgers worden afspraken gemaakt hoe de mantelzorg en de professionele zorg elkaar aanvullen om de kwaliteit van leven van de cliënt zo positief mogelijk te beïnvloeden.

Aandachtspunten


Wanneer een naaste opgenomen wordt, betekent dat voor mantelzorgers veelal een grote omslag. Als een huisbezoek plaats vindt voorafgaand aan de opname (bv. door maatschappelijk werkende) kan het contact met de mantelzorgers al van start gaan, in kaart gebracht worden hoe de situatie is en wat behoeften van de mantelzorgers zijn (afstemming).

Een proactieve benadering kan zinvol zijn, omdat mantelzorgers minder geneigd zijn hun eigen behoeften kenbaar te maken.

Mantelzorgers staan voor de opdracht hun relatie tot de cliënt anders vorm te geven en veelal ook om zelf een andere tijds- en levensinvulling te vinden. De professionele hulpverleners kunnen daar behulpzaam bij zijn.

Het is van belang dat zorgorganisaties duidelijk maken welke zorg verwacht kan worden en welke niet. Want ook bij een opname nemen zorgorganisaties meestal niet alle zorg van mantelzorgers over.

Bij ongeveer eenderde van de cliënten is de reden van opname dat hun mantelzorgers zodanig overbelast zijn dat zij de zorg thuis niet langer kunnen volhouden. Als hun naaste is opgenomen, bestaat de kans dat zij zich opgelucht terugtrekken. Het is van belang dat mantelzorgers na de opname een tijdje kunnen bijkomen en wat afstand kunnen nemen. Maar zij moeten contact kunnen blijven houden en nieuwe perspectieven aangeboden krijgen om invulling te geven aan de relatie met de cliënt. In een volgende fase kan dan weer ruimte ontstaan om zorgende taken op te pakken.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

Bijlage 2, handvatten contact mantelzorg


Doelstelling

Contact tussen professional en mantelzorg verlopen op zo'n manier dat de mantelzorg tevredenheid aangeeft over de wijze van bejegening, ervaren van ondersteuning en samenwerking.

De medewerker heeft handvatten op het gebied van afstemmen, samenwerking, ondersteuning en faciliteren.

Afstemmen

1. Houding: beschouw de mantelzorg als ervaringsdeskundige / expert. Zij/hij heeft veel informatie over de wensen en behoeften van de zorgvrager. Vraag de mantelzorg hiernaar.
2. 2. Breng situatie van de mantelzorg in relatie tot de cliënt in kaart: welke hulp geeft/gaf de mantelzorg voordat zorg werd ingezet.
3. Organiseer als verantwoordelijk EVV contact op een structurele wijze met de mantelzorg, vanaf het moment dat de zorg start.
Maak afspraken over contactmomenten en leg deze vast.
4. Stel mantelzorgers in staat om alle taken te vervullen die zij wensen. Daarbij gelden als uitgangspunten: de cliënt wil de zorg ontvangen én de mantelzorg wil de zorg geven. Mantelzorgers nemen alleen taken op zich die passen bij de manier waarop zij de relatie met de cliënt willen vormgeven. Overleg bij onduidelijkheden met je leidinggevende (bijv. als het gaat om BIG - handelingen)
5. Houd er rekening mee dat mantelzorgers bij één cliënt betrokken zijn. Maak per individuele situatie afspraken met mantelzorgers. Evalueer deze afspraken regelmatig en stel ze zo nodig bij.
6. Houd zowel rekening met de positie van de cliënt als met die van de mantelzorg.
7. Zet mantelzorgers niet als vanzelfsprekend in maar in overleg. Zorg ervoor dat mantelzorgers hun verwachtingen, mogelijkheden en grenzen kunnen aangeven.
8. Geef ook als beroepskracht je eigen grenzen aan in de zorgverlening. Zo weten beide partijen wat ze van elkaar kunnen verwachten. Bespreek onduidelijkheden in je team / met je leidinggevende.
9. Leg afspraken over taken die mantelzorgers willen / kunnen uitvoeren vast in het zorgplan / clientenkaart.
10. Vraag met enige regelmaat aan de mantelzorgers hoe de zorg verloopt en of er iets veranderd is met betrekking tot haar of zijn grenzen.


| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

Samenwerking

1. Houding: benader mantelzorgers als gelijkwaardige partners, met wie samenspraak en zo mogelijk samenwerking plaatsvindt met erkenning van de ervaringsdeskundigheid van de mantelzorgers.
2. Bespreek welke zorg de mantelzorger wil blijven verlenen, uiteraard in afstemming met de cliënt.
3. Streef een win-win situatie na: een intensieve samenwerking met mantelzorgers om gezamenlijk een passend antwoord te vinden op de wensen van de cliënt.
4. Ondersteun je collega's bij de samenwerking met mantelzorgers. Maak dilemma's daarin bespreekbaar en vraag waar nodig begeleiding; geef als teammanager de nodige ondersteuning op dit gebied.
5. Wees als teammanager alert op negatieve beelden die mantelzorgers en medewerkers van elkaars handelwijze kunnen hebben. Werk aan een positieve wederzijdse beeldvorming door een open contact tussen mantelzorgers en medewerkers te bevorderen.
6. Integreer binnen de wooneenheden de samenwerking met mantelzorgers in bestaande instrumenten: voor- en nagesprekken, intake, zorgplan / cliëntenkaart en zorgdossier en multidisciplinair overleg.

Ondersteuning


1. Ga na hoe de draaglast en draagkracht van de mantelzorger zich tot elkaar verhouden.
2. Let op vroegtijdige signalen van overbelasting bij mantelzorgers.
3. Houd er rekening mee dat het verlenen van mantelzorg de relatie tussen cliënt en mantelzorger wederzijds onder druk kan zetten.
4. Wees bewust dat in de cliëntenkaartgesprekken er ook aandacht is voor ondersteuning van de mantelzorger. Bekijk noodzaak voor aanvullende ondersteunende momenten. Stem dit ook af in het multidisciplinair overleg.
5. De ervaring leert dat mantelzorgers dikwijls te laat hulp inroepen. Geef om dit te voorkomen op verschillende manieren bekendheid aan ondersteuningsmogelijkheden en vervangende zorg (respijtzorg).
6. Bepaal op basis van informatie verkregen van en in samenspraak met mantelzorgers een aanbod van directe ondersteuning (emotionele steun, informatie en advies, praktische of instrumentele steun).
7. Bevorder de deskundigheid van de mantelzorgers. Dit leidt tot meer zekerheid bij mantelzorgers en een afname van vragen, ook op langere termijn.
8. Maatschappelijk werkende kan informatie geven over mogelijkheden van mantelzorgondersteuning buiten de zorginstelling (sociale kaart).
9. Bied mantelzorgers van cliënten die binnen de muren van de instelling wonen ook vervangende zorg, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat tijdelijk de taken van de mantelzorger overgenomen kunnen worden.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

Leestip hiervoor is het boek van H. Buijssen en M. Adriaansen (2005). *Hulpverlening aan mantelzorgers*. Een leerboek voor verpleegkundigen. Amsterdam, Boom, 2005

Faciliteren

1. Houding: benader mantelzorgers met respect voor verschillen.
2. Let erop dat mantelzorgers en zorgvragers tijd hebben om iets met elkaar te ondernemen wat ze leuk/fijn vinden (bv. wandelen, lezen, muziek luisteren).
3. Zorg voor waarborging van privacy in het contact tussen mantelzorger en zorgvrager.

| | |
|--|---|
|  | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15 | Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid |

Bijlage 3, richtlijn mantelzorg

Doelstelling

Per individuele cliënt en mantelzorger zijn wensen en mogelijkheden met betrekking tot de invulling van mantelzorg bekend en hebben geleid tot het vastleggen van afspraken hierover in het zorgplan en cliëntenkaart.

Uitwerking

Via een vast contactpersoon (EVV) worden periodiek de mogelijkheden en behoeften van de mantelzorger besproken.

Afhankelijk van de mogelijkheden en behoeften van de mantelzorger worden afspraken gemaakt en vastgelegd in het zorgdossier en cliëntenkaart.

Het driemaandelijks te houden cliëntenkaartgesprek (afstemming van de zorgverlening) is hier een geschikt moment voor.

Mogelijkheden

De mogelijkheden om mantelzorg te verlenen die samenhangen met diverse factoren, die soms veranderen in de tijd als:


beschikbare tijd, mobiliteit, geografische afstand, fysieke en mentale gesteldheid, gewoonten, cultuur, aard en kwaliteit van de relatie tussen mantelzorger en zorgvrager.

Signaleren van behoeften

Vanwege de verschillen tussen mantelzorgers kunnen we hun wensen en mogelijkheden niet veralgemeniseren. Iedere situatie heeft zijn eigen inkleuring en daar treden regelmatig veranderingen in op. Het is noodzakelijk om per situatie - dat wil zeggen per mantelzorger en cliënt en per tijdsperiode - na te gaan wat de behoeften zijn.

In de praktijk blijkt dat mantelzorgers vooral behoefte hebben aan informatie, praktische en emotionele steun.


- *Informatie*
 - over ziekte, proces, prognose, behandeling, etc.
 - over mantelzorgvaardigheden (bv. tillen)
 - over communicatie en omgaan met de situatie
 - over formele zorg (wegwijs in mogelijkheden, beschikbaarheid, toegang)
 - over financiën (bv. verlies van inkomen, vergoedingen, zorgverlof, zorgverzekering, eigen bijdragen)
- *Praktische steun*
 - bij fysieke / persoonlijke zorg
 - bij vervoer

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

- bij huishouden
- bij administratie
- bij tijdelijke overname van zorg (diverse vormen van respijtzorg)
- *Emotionele steun*
 - bij gevoelens van verlies (schuld, angst, onzekerheid)
 - bij stress, belasting
 - bij identificatie met de verschillende rollen
 - in erkenning van hun rol door zorgprofessionals

De medewerker werkt steeds vanuit de erkenning, dat de mantelzorger:

- in de eerste plaats partner, ouder, kind of andere relatie is van de cliënt en dat zij die rollen ten opzichte van elkaar moeten kunnen behouden;
- een eigen levenspatroon heeft;
- ervaringsdeskundige is op het gebied van de zorgvrager en diens
- zorgbehoefte;
- een gelijkwaardige partner in zorg is, zij het met een ander perspectief;
- mogelijk zelf een hulpvraag heeft.

| | |
|---|--|
|  <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p> | Mantelzorg in Zorgcombinatie Zwolle |
| <p>Uitgiftedatum: juni 2009 Evaluatiedatum: augustus 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 4.4.15</p> | <p>Versienummer: 2.1 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 22 Auteur: J Heining Portefeuillehouder: Bestuurder Beheerder: staffunctionaris Algemeen Beleid</p> |

Bijlage 4, mogelijke taken/werkzaamheden mantelzorgers

Uitgangspunten

Bij de vraag welke taken mantelzorgers mogen uitvoeren, geldt het uitgangspunt dat zij alle taken mogen uitvoeren

- waarvan de cliënt instemt met dat de taak wordt uitgevoerd door de mantelzorger.
- die de mantelzorger wil en kan uitvoeren.
- die passen bij de manier waarop zij de relatie met de cliënt willen vormgeven.

Grenzen komen daar in beeld waar:

- uitvoer van taken / werkzaamheden door mantelzorgers de realisatie aan het zorgleefplan belemmert / kan belemmeren.
- indien naar mening van de instelling door uitvoer van taken / werkzaamheden door mantelzorgers voor cliënt of mantelzorgers een onveilige situatie kan ontstaan.
- indien door uitvoer van taken / werkzaamheden door mantelzorgers, medewerkers de in het zorgleefplan vastgelegde acties onvoldoende of niet kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld doen van observaties).
- het taken of werkzaamheden zijn die de mantelzorger niet mag uitvoeren (bijvoorbeeld omdat het andere cliënten kan schaden).

Bij onduidelijkheden vindt overleg plaats met de leidinggevende (bv. als het gaat om BIG - handelingen). Bij conflicterende waarden kan ondersteuning van de ethische commissie gevraagd worden.

Concrete taken / werkzaamheden

Bij concrete taken / werkzaamheden kan gedacht worden aan:

- overnemen zelfzorgtaken verzorging
- overnemen professionele taken verzorging
- overnemen zelfzorgtaken eten en drinken
- ondersteunen activiteiten
- begeleiden bezoek / vervoer
- waken

Onderhoud, opruimen of schoonmaken van eigendommen en kleding van de cliënt en het aanschaffen van kleding, persoonlijke verzorgingsproducten en dergelijke zijn taken die in principe niet door professionele hulpverleners worden uitgevoerd.

Vastlegging

De gemaakte afspraken over taken / werkzaamheden die mantelzorgers uitvoeren worden vastgelegd in het zorgplan / of werkplan (QIC).