



expertisecentrum
mantelzorg



Impulspakket **samenspel**

Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers te bevorderen.

Inhoud

Introductie

Doel impuls pakket	3
Rollen van de mantelzorger	3
In contact met mantelzorgers	5
Leeswijzer	5
Voor wie is dit pakket bedoeld?	6

Voorwaarden Management

Algemeen	7
Beleid	7
Scholing	9
Participatie	10
Informatie	12
Metingen	13

Samenwerken

Mantelzorgers als partner	15
Communicatie	16
Participatie	18

Ondersteunen

Scholing	19
Informatie	19
Ondersteuning	19

Faciliteren

Netwerk stimuleren	23
Communicatie	24
Scholing	25
Participatie	26

Afstemmen

Algemeen	27
Informatie	27
Communicatie	27
Metingen	29
Samenwerken	31
Participatie	32

interview

‘Ik trek vaak aan de bel’

Sinds haar moeder (88) een ernstige medicijnvergiftiging kreeg, wonen de ouders van Christine Vos in een verzorgingshuis. Communicatie vindt zij daar het zwakke punt.

“Voordat mijn moeder ziek werd, deed ze alles nog zelf. Nu ga ik mee naar artsen en ik doe de bovenwas (bloezen, overhemden enz)”, zegt Christine. “Ik doe altijd wel wat, bijvoorbeeld het bed verschonen die keer dat een van de verzorgenden ziek was.” Rond medicijnen is haar vertrouwen ernstig geschaad. Haar vader (93), die aan diabetes lijdt, raakte afgelopen zomer door een hypo in coma. Daarop is niet adequaat gereageerd en dat niet alleen. “Ook toen hij gebroken ribben en een longontsteking had, kwamen ze niet dagelijks vóór de maaltijden insuline spuiten. Dat deed ik dan. Door dit soort ervaringen ben ik in de Cliëntenraad gegaan.”

“Ik trek vaak aan de bel. Ik probeer alles netjes en duidelijk te zeggen en wil niet meteen een klachtenformulier invullen. Je kunt toch eerst communiceren!” In de drie jaar dat ze in het verzorgingshuis wonen, hebben haar ouders vijf persoonlijk begeleiders gehad. “Het verloop is groot en er is te weinig contact.” Volgens Christine gaat het management er te makkelijk van uit dat afspraken worden uitgevoerd. “Dat komt op het bordje van het lagere personeel, dat toch al onder druk staat.” Vanwege eerdere reacties durft haar moeder dingen niet meer te zeggen. “Als het contact verstoord is geweest, zet mijn vader er een streep onder en gaat verder. Mijn moeder heeft daar moeite mee en dat is jammer.”

Introductie

“Het begint al bij het kennismaken, dáár leg je de basis”, zegt een zorgmanager van een verpleeghuis in het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* (maart 2009). Met haar uitspraak wijst ze op het belang van goed samenspel tussen de cliënt, de familie van de cliënt en de zorgverleners. Talloze signalen uit de praktijk laten zien dat dit niet altijd vanzelfsprekend en makkelijk is. De noodzaak en behoefte om dat samenspel goed vorm te geven is bijzonder groot. Zorgverleners, managers, bestuurders en adviesbureaus hebben veel en goed materiaal ontwikkeld om dit samenspel te verbeteren en te borgen. Dat materiaal is terug te vinden in dit impuls pakket, dat u kunt zien als praktijkwijzer van veel initiatieven en werkwijzen die het samenspel met mantelzorgers in de zorg en het leven van kwetsbare en zorgafhankelijke cliënten bevorderen.

Doel impuls pakket

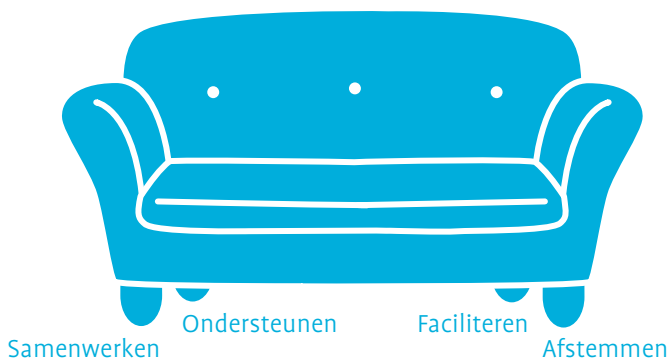
Het doel van dit impuls pakket is om zorgverleners en hun managers handreikingen te geven om het samenspel met mantelzorgers te verbeteren. Het uiteindelijke doel dat nagestreefd wordt is een vanzelfsprekende samenwerking tussen mantelzorgers en beroepsmatige hulpverleners in de thuis- en verblijfszorg. Dat is van groot belang voor de ruim 1 miljoen mantelzorgers die meer dan acht uur per week en langer dan drie maanden mantelzorg verlenen¹. Zij vormen het fundament van de Nederlandse zorg. Tweederde van alle mantelzorgers is tussen de 35 en 65 jaar, en in veel gevallen combineren zij de zorg voor hun dierbare met de opvoeding van kinderen, het huishouden, werk en andere sociale activiteiten.

Rollen van de mantelzorger

Bij het samenstellen van dit pakket is uitgegaan van de vier rollen die mantelzorgers vervullen in het samenspel met beroepskrachten in de zorg: expert, partner in zorg, collega en persoonlijke relatie.

1 Oudijk, B. en anderen (2010) Mantelzorg uit de doeken. Den Haag: SCP

De mantelzorger is een **samenwerkingspartner** als hij of zij optreedt als zaakwaarnemer, tolk of verzorger van de cliënt en van daaruit fungeert als een samenwerkingspartner van de professionele hulpverlener. De mantelzorger kan **schaduwcliënt** zijn. Op duidelijke of indirecte wijze geeft de mantelzorger blijk van spanningen of zelfs van overbelasting. Bovenal is de mantelzorger **persoonlijk betrokkene**. Hij of zij heeft vaak al een heel leven gedeeld met de persoon die nu zorg nodig heeft. Die persoonlijke relatie is meestal ook de motivatie om zorg te willen geven. De mantelzorger is daarnaast **ervaringsdeskundige** die meer tijd doorbrengt met de cliënt en daardoor andere dingen opmerkt en andere kennis inbrengt dan de professionele hulpverlener.



Welke rol het meest prominent is, kan van tijd tot tijd verschillen, want iedereen kent zijn kwetsbare en krachtige momenten. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen en dat staat voor:

- Samenwerken** (de mantelzorger als samenwerkingspartner in de zorg)
- Ondersteunen** (de mantelzorger als mede- of schaduwcliënt)
- Faciliteren** (de mantelzorger als persoonlijk betrokkene)
- Afstemmen** (de mantelzorger als ervaringsdeskundige)

Sofa staat als een metafoor voor het samenspel met mantelzorg: zorgorganisaties hebben er immers belang bij als mantelzorgers zich comfortabel voelen en een luisterend oor vinden bij beroepskrachten. Om even op de sofa

te zitten voor overleg of elkaar te vragen hoe het gaat. De mantelzorger kan er op uitrusten. Maar het is ook een meedenkbank waarop mantelzorgers en beroepskrachten kunnen nadenken over besluiten die bepalend zijn voor de kwaliteit van leven van zowel cliënt als mantelzorger en die het leven van de betrokkenen vaak ingrijpend beïnvloeden.

In contact met mantelzorgers

Dit impuls pakket biedt een keur aan instrumenten, methodieken en voorbeelden. Belangrijk om op te merken is dat het samenspel met mantelzorgers nooit een instrumentele aangelegenheid kan zijn. Mantelzorgers moeten zich vooral en allereerst welkom en gezien voelen door de verzorgers van hun dierbare. Zo kan de communicatie- en informatievoorziening perfect op orde zijn, maar als het gevoel voor elkaar er niet is en de warmte ontbreekt, dan zal het samenspel altijd mankementen blijven vertonen. Communicatie is één ding, maar gewoon persoonlijk contact is voor de meeste mensen toch de belangrijkste en meest doorslaggevende factor in het samenspel. In de opdracht voor veel zorginstellingen lijkt een aanpassing van de omgangscultuur een eerste vereiste te zijn. Centrale vraag daarbij is hoe we met elkaar en in het bijzonder met mantelzorgers omgaan.

Leeswijzer

Dit impuls pakket bestaat uit vijf onderdelen. In het eerste hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de voorwaarden om mantelzorgbeleid te ontwikkelen en te managen en hoe dit een plek binnen de organisatie kan krijgen. Het tweede hoofdstuk bestaat uit voorbeelden en werkwijzen om de samenwerking tussen zorgverleners en mantelzorgers te optimaliseren. In het derde hoofdstuk wordt ingegaan op het ondersteunen van mantelzorgers. Zij hebben immers ook steun nodig om hun werk en aandacht voor hun dierbare goed te kunnen doen. Zorgverleners en hun managers kunnen heel veel doen om het mantelzorgers makkelijker te maken. Communiceren, informeren en begrip tonen zijn hierbij sleutelwoorden. Daar gaat hoofdstuk vier dan ook over. Het laatste hoofdstuk gaat nader in op de vraag hoe mantelzorgers en zorgverleners hun werkzaamheden op elkaar kunnen afstemmen. Op de bijgeleverde Cd-rom staan materialen in de vorm van nota's, instrumenten, praktijkbeschrijvingen die behulpzaam kunnen zijn bij het realiseren van een

goed samenspel met mantelzorgers. Staat het icoontje  bij de korte beschrijving, dan staat de volledige tekst van het instrument, de publicatie of werkmethode op de Cd-rom. Het icoontje  geeft aan waar u het materiaal kunt vinden.

Het impuls pakket is een verzameling producten en instrumenten. U hoeft ze niet te lezen en te gebruiken als blauwdrukken, maar gebruik ze vooral als opzet voor uw eigen praktijk, waarbij u het materiaal aanpast aan uw eigen wensen, behoeften en omstandigheden. En wilt u advies over het gebruik van deze instrumenten? Weten wat valkuilen of versnellers kunnen zijn? Dan kunt u de praktijkinstelling daar zelf over benaderen. Ook adviseurs van MOVISIE, het Expertisecentrum Mantelzorg, Vilans of ActiZ kunnen daarbij hulp of ondersteuning bieden.

Voor wie is dit pakket bedoeld?

U treft een keur van voorbeelden aan in dit impuls pakket. Het is uiteindelijk bedoeld voor iedereen die zich verantwoordelijk voelt voor een goed samenspel met mantelzorgers. Of u nu werkt in de thuiszorg, in kleinschalig wonen of in een zorginstelling. En of u nu de kok, de teamleider of de directeur bent.

Het eerste hoofdstuk is met name gericht op managers en stafleden die verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling en uitvoering van visie en beleid. De overige vier hoofdstukken zijn bedoeld voor het middenmanagement zoals teamleiders en zorgmanagers en voor disciplines zoals maatschappelijk werkenden, geestelijk raadsliden, specialisten ouderengeneeskunde, fysio- en ergotherapeuten en activiteitenbegeleiders.

1

Voorwaarden Management

Het samenspel met mantelzorgers vereist van zorgorganisaties een heldere visie en een praktisch beleid. De ervaring leert dat een goed samenspel met mantelzorgers op de één of andere manier in het beleid moet zijn opgenomen. Zo niet, dan verwateren alle goede aanzetten. En om beleid te ontwikkelen is een visie een noodzakelijke voorwaarde. Ingrediënten voor het formuleren van visie en beleid vindt u in dit hoofdstuk. Naast achtergrondinformatie vindt u in dit hoofdstuk ook praktische hulpmiddelen om op dit gebied medewerkers te scholen, de participatie van en communicatie met mantelzorgers te bevorderen en een aantal instrumenten om tevredenheid en opinies van mantelzorgers te meten.

interview

interview 1

interview 2

interview 3

interview 4

interview 5



‘Ik heb de regie in handen’

Vijf vaste verzorgers helpen Warner van Son (61) bij toerbeurt 's ochtends bij het douchen, scheren en aankleden en 's avonds naar bed. Door ms kan hij nauwelijks lopen en zich vrijwel niet meer uiten.

Loes van Son (51) is met haar man door een diep dal gegaan. “Warner vond het moeilijk afhankelijk te worden van anderen. Hij werd depressief en at niet meer.” Tijdens opname in een revalidatiecentrum veranderde dat. Dankzij aanpassingen aan het huis en de thuiszorg kan hij nu weer thuis wonen. Op weekdays gaat hij naar de dagopvang. “Daar doen ze van alles, aan de geheugenspelletjes doet hij fanatiek mee. Ik schrijf belangrijke dingen in een boekje. Of ik bel tegen 10 uur met de begeleidsters, bijvoorbeeld bij een hittegolf, dat ze eraan denken dat hij extra vocht krijgt.”

Van de thuiszorgers komen sommigen al jaren. “Warner heeft alle vertrouwen in ze. Ik heb duidelijk gemaakt hoe ik het doe en wat ik het prettigst vind. Bijvoorbeeld dat ze bij het verwisselen van de katheter gel gebruiken, want dan heeft Warner minder napijn. Als zij met hem bezig zijn, trek ik me terug, anders kijkt hij naar mij of het goed gaat en dat is niet de bedoeling. De medicijnen en de sondevoeding doe ik zelf, alleen in geval van nood mogen zij dat. Ik heb de regie in handen.” Ze is zeer tevreden over hoe het gaat. “Zij houden mij ook in de gaten en we praten ook over leuke dingen.”



1.1. Algemeen

Om een algemeen beeld te krijgen van allerlei vormen van samenspel verwijzen we u naar de twee onderstaande publicaties.

Thuisvoelen

Als familieleden zich uitgenodigd voelen, zijn ze maar al te graag bereid om zich in te zetten. Dat is de boodschap van *Thuisvoelen. Gids voor naasten en verpleeghuis als bondgenoten in waardige zorg. Lessen voor de praktijk*. Deze gids is geschreven door Hetty Willemsen en Tineke van den Klinkenberg, die in drie verpleeghuizen van Het Zonnehuis allerlei samenspelprojecten uitvoerden. *Thuisvoelen* biedt beschrijvingen van praktijksituaties en veel voorbeelden van manieren om familie uit te nodigen. De gids is niet op een bepaalde doelgroep gericht en biedt voor elk wat wils.

 De praktijkgids kost € 12,50 en is verkrijgbaar via info@publicarea.nl.

Gedeelde zorg: een ideeënboek

Zoekt u een handreiking voor het samenspel tussen zorgverleners en familieleden? In *Gedeelde zorg: een ideeënboek* staan allerlei werkvormen om de communicatie en het samenspel tussen zorgverleners en familieleden te bevorderen. Gedeelde zorg verschaft vooral werkmateriaal en tips. Het boek is gericht op iedereen die te maken heeft met familieparticipatie, zowel in de thuiszorg als in de intramurale zorg.



1.2. Beleid

Het samenspel tussen beroepskrachten en mantelzorgers vereist visie en beleid. Het beleid vinden we niet alleen terug in een visiedocument, maar is tot op de werkvloer uitgewerkt. In 2005 is in de nota 'Op weg naar normen voor Verantwoorde zorg' door partijen een integrale visie op verantwoorde zorg in de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg beschreven. Om verantwoorde zorg vorm te geven is samenwerking met mantelzorg en andere naasten noodzakelijk: de cliënt staat centraal, maar deze is zelden alleen. De naasten, en zeker de mantelzorg, spelen een cruciale rol in het bevorderen van de kwaliteit van leven van de cliënt. Een goed mantelzorgbeleid is dus onontbeerlijk voor een zorgorganisatie.

Samenspel met mantelzorg

In acht hoofdstukken biedt ActiZ met deze nota ingrediënten om een visie en beleid te ontwikkelen om het samenspel tussen mantelzorgers, beroepskrachten en vrijwilligers handen en voeten te geven. De nota is vooral gericht op bestuurders, locatiemanagers en beleidsmedewerkers in de brede sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

Ontwikkeling van mantelzorgbeleid: voorbeeld van integrale aanpak

Hoe kan ik mijn visie op mantelzorg in de praktijk uitwerken? De publicatie van WoonZorg Advies geeft hiervoor duidelijke handvatten. De auteur pleit voor een integrale aanpak, waarbij mantelzorgers een plek in het beleid en in de praktijk van alledag krijgen. Deze brochure biedt handige en praktische tips en aanbevelingen voor het midden en hoger management.

Visiedocument Dekkersduin

Florence Woonzorgcentrum Dekkersduin staat voor een optimale inzet van mantelzorgers - al dan niet ondersteund door vrijwilligers - en een beter zicht op en begrip tussen mantelzorgers en verzorgenden. In een notitie verwoordt Dekkersduin het mantelzorgbeleid van de instelling. Ook is er een informatiefolder gemaakt voor huidige en toekomstige mantelzorgers. Een praktisch document voor locatiemanagers die hun mantelzorgbeleid handen en voeten willen geven.

Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers

Zoals de titel *Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers* al aangeeft, geeft brancheorganisatie ActiZ in deze brochure een overzicht van de wettelijke rechten en plichten van zorgorganisaties, vrijwilligers en mantelzorgers. Deze publicatie gaat vooral in op de verblijfszorg en is gericht op managers en stafmedewerkers. Op de Cd-rom is zowel de brochure als een korte beschouwing met tips voor zorginstellingen te vinden.

Quickscan Mantelzorgmanagement

Mouris Projecten Bureau heeft op basis van auditervaringen bij de landelijke organisatie Perspekt de *QuickScan Mantelzorgmanagement* ontwikkeld. Op locatie wordt binnen 1 dag een 'organisatorische mantelzorgfoto' ontwikkeld die laat zien aan welke touwtjes de organisatie moet trekken om met mantelzorgers (betere) partners in de zorg te worden. Daarbij wordt gewezen op inspirerende documenten en hulpmiddelen om het verbeteradvies te vertalen in concrete actie.

 Mouris Projecten Bureau, www.mourispb.nl.

Houd de naaste vast

Medewerkers van het bureau Publicarea begeleiden zorginstellingen om het gesprek op gang te brengen tussen naasten en medewerkers. Publicarea start het traject *Houd de naaste vast* vanuit de rol en de behoefte van de naasten in het belang van de bewoners. Inzichten worden aangereikt waarmee naasten beter in staat worden gesteld om betrokken te zijn bij het wel en wee van hun familielid. Met oog op de mogelijkheden en onmogelijkheden van een institutionele setting en aandacht voor de dilemma's die zich voordoen in de zorg aan kwetsbare bewoners, vaak in hun laatste levensfase. Het traject begint met een gesprek met de opdrachtgever vanuit de organisatie gevolgd door een gesprek met een naaste. Daarnaast oriënteren zij zich op de organisatie en de huisvestingssituatie.

 Publicarea, www.publicarea.nl.

1.3. Scholing

Opleidingen voor zorgverleners besteden (te) weinig aandacht aan de rol en betekenis van mantelzorg. Zorgorganisaties kunnen de kennis van en vaardigheden in de omgang met mantelzorgers onder zorgverleners door scholing en training vergroten.

Mantelzorgspel

Met het mantelzorgspel krijgen zorgverleners meer kennis over mantelzorg en hoe ze mantelzorgers goed kunnen ondersteunen. Het spel is een soort ganzenbord en bestaat uit drie soorten vragen: casusvragen, stellingvragen

en kennisvragen. De bordversie is bedoeld voor kleine groepen, maximaal 6 spelers. Een leuk en leerzaam spel om medewerkers bewust te maken van de noodzaak tot een goed samenspel met mantelzorgers.

 Expertisecentrum Mantelzorg, www.expertisecentrummantelzorg.nl.

Cursus omgaan met familieleden

Hoe leren zorgverleners hoe ze het beste met familieleden om kunnen gaan? Zorgverleners vinden het immers lang niet altijd makkelijk om met familieleden om te gaan. Ze vinden dat sommige familieleden te hoge eisen aan hen stelt. Werkvormen zoals workshops, rollenspel en klinische lessen kunnen meehelpen om tot begrip van de omstandigheden en wensen van familieleden te komen. Deze werkvormen zijn geschikt voor zorgteams in de Verzorging, Verpleging en Thuiszorg.

1.4. Participatie

Als mantelzorgers kunnen meedenken en meebeslissen met het beleid van de zorgorganisatie voelen ze zich gehoord en gezien. Er zijn verschillende niveaus waarop mantelzorgers hun inbreng kunnen hebben: de afdeling, de locatie en de gehele organisatie.

Clëntenraad

Veel zorgorganisaties hebben een cliëntenraad om de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de instelling over zaken die voor de cliënten belangrijk zijn. Bij belangrijke beslissingen - zoals over voedingsaangelegenheden, hygiëne en de klachtenregeling - moet de instelling eerst advies aan de cliëntenraad vragen. Wil de instelling van dat advies afwijken dan mag dat alleen als ze duidelijk kan maken waarom. Het onderwerp samenspel leent zich uitstekend voor besprekingen in de cliëntenraad.

 LOC Zeggenschap in Zorg, www.loc.nl.

Clëntenpanel

Wilt u weten wat cliënten, mantelzorgers of vrijwilligers vinden van het hui-

dige aanbod of wilt u peilen wat zij eigenlijk het liefste zouden willen, dan is een cliëntenpanel een goede aanpak. Gebruikers kunnen zich zo uitspreken over (de kwaliteit van) de aangeboden producten en diensten, en over hun ideeën voor de toekomst.

Mantelzorgmethode verpleeghuis Schildershoek

Vanaf het moment dat een cliënt in de zorg komt, betrekken de medewerkers van verpleeghuis Schildershoek de mantelzorger bij de zorg- en dienstverlening van de cliënt. Schildershoek werkt met een Checklist Gesprek Mantelzorger. Aan de hand van vragen inventariseren medewerkers welke zorg de mantelzorger verleent, welke mogelijkheden en beperkingen de mantelzorger heeft en welke wensen en behoeften.

Visuele Prikkelmethode

Deelnemers brengen met behulp van foto's hun woon- en leefomgeving in beeld. Hierdoor verkrijgt men inzicht in hun (belevings-)wereld en in knelpunten, tekortkomingen en wat zij waarderen. De methode bestaat uit drie stappen: (1) De deelnemers maken aan de hand van vragen en begrippen foto's van zaken in hun omgeving die hun beleving van mentale, sociale en fysieke elementen weergeven. (2) Ze worden daarna individueel geïnterviewd aan de hand van enkele technieken over het waarom en de achtergrond van de gemaakte foto's. (3) In panelgesprekken met de fotografen en afzonderlijk met deelnemers die niet hebben gefotografeerd, worden de bevindingen uit de eerste twee fasen besproken. Aan de panels worden uitspraken en foto's voorgelegd. De deelnemers geven aan of zij zich in de uitspraken herkennen en geven aanvullende informatie.

Samen met mantelzorgers beleid opstellen

De nieuwe uitdaging voor gemeenten is mantelzorgbeleid vormgeven met mantelzorgers. Deze complexe en diverse doelgroep is vaak niet georganiseerd. Bovendien zien mantelzorgers zichzelf niet als mantelzorger. Toch vraagt passende ondersteuning in de gemeente om een bredere invulling van interactieve beleidsvorming dan het instellen van een Wmo-raad. In de brochure *Samen met mantelzorgers beleid opstellen, interactieve beleidsvorming* staan tips en handvatten voor deze brede invulling met mantelzorgers. Aan de

hand van een stappenplan kunnen gemeenten de mantelzorgers betrekken bij interactieve beleidsvorming om zo te komen tot een succesvol mantelzorgbeleid.

1.5. Informatie

Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers een informatieachterstand hebben als het gaat over de professionele zorg die hun naaste krijgt. Daarnaast blijkt dat sommige zorgorganisaties hun informatievoorziening aan mantelzorgers niet goed op orde hebben.

Presentatie over mantelzorg

Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft een algemene powerpointpresentatie over mantelzorg die te gebruiken is voor verschillende doelgroepen en aan te passen aan de eigen situatie. Hij is zowel geschikt voor medewerkers, management als mantelzorgers. Deze presentatie is bedoeld om mantelzorg intern onder de aandacht te brengen binnen zorgorganisaties. Het is een bruikbaar middel voor de interne communicatie.

Documentaire Villa de Eik

Birkhoven Zorggoed uit Amersfoort heeft een documentaire gemaakt over het kleinschalig wonen in Villa de Eik. De film brengt twee dementerende bewoners, hun mantelzorgers en verzorgenden in beeld. Deze documentaire geeft inzicht in de invloed van de woonomgeving en zorg op het gedrag van de bewoners. Dit materiaal kan als aanzet dienen voor een gesprek over kleinschalig wonen en de rol van mantelzorgers daarbinnen.

 Birkhoven Zorggoed, www.birkhovenzorggoed.nl.

Folders en brochures

Familieleden zijn vaak niet op de hoogte van de regels en gebruiken in zorghuizen. Een informatiefolder of brochure kan hierin verandering brengen. Een folder of informatieboekje gaat niet alleen over afspraken en regels met betrekking tot de zorg aan en het leven van de cliënt, maar besteedt ook aandacht aan de rol en betekenis van mantelzorgers. Ook is het belangrijk om

aandacht te besteden aan de periode voor en na de verhuizing. Daarnaast is het belangrijk om in het informatiemateriaal aandacht te besteden aan zaken waaraan mantelzorgers moeten denken, welke ervaringen ze tegen kunnen komen en welke steun ze daarbij kunnen krijgen. Het informatiemateriaal gaat dus in op zowel feiten als gevoelens.

Website

De website van een organisatie is een uithangbord. Uit een verkenning door Vilans blijkt dat weinig zorgaanbieders mantelzorgers een plaats geven in het hoofdmenu van hun website. Mantelzorgers hebben er echter behoefte aan om te weten wat ze van een zorgorganisatie kunnen verwachten en wat de organisatie van hen verwacht. Daarnaast zijn er veel onderwerpen die zorgorganisaties rechtstreeks aan mantelzorgers kunnen bieden zoals informatie over respijtzorg, voorbereiding op een verhuizing naar een verblijfinstelling, aankondigingen van bijeenkomsten zoals een Alzheimercafé, leuke weetjes en informatie over mantelzorgondersteuning.



1.6. Metingen

Metten is weten, luidt het spreekwoord. Er zijn verschillende instrumenten om de ervaringen in de zorg te meten. Zowel van de cliënt zelf als van mantelzorgers.

CQ-index

Het Centrum Klantervaring Zorg zorgt ervoor dat de ervaringen van klanten met de gezondheidszorg systematisch en betrouwbaar worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Hierbij geldt een landelijke meetstandaard, de CQ-index. De CQ-index (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Als cliënten zelf niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen, dan doet de mantelzorger dat. De vragenlijsten kunnen via de website van het Centrum Klantervaring Zorg kosteloos gedownload en gebruikt worden.

 Centrum Klantervaring Zorg, www.centrumklantervaringzorg.nl.

Nul- en eindmeting

Op 3 afdelingen in het verpleeghuis Bosch en Duin in Scheveningen is mantelzorgmanagement geïmplementeerd. Aandacht was er voor het systematisch en effectief managen van de betrokkenheid, inzet en activiteiten van mantelzorgers als partners in de zorg. Het doel was het verbeteren van het partnerschap tussen medewerkers en mantelzorgers teneinde de tevredenheid van allen te vergroten en mogelijke inzet van mantelzorgers te verhogen. Er is een pilot van 5 maanden geweest op 3 afdelingen (somatiek, pg regulier en pg kleinschalig wonen). Er is een nulmeting en een eindmeting gehouden om het resultaat van het mantelzorgmanagement te meten.

MITTZ

MITTZ staat voor Maastrichts meetinstrument Tevredenheid Terminale Zorg en meet de tevredenheid met het (in)formele zorgproces van terminale patiënten en hun naasten. Met dit instrument, een vragenlijst, brengen patiënten en hun naasten de tevredenheid over de zorg in kaart en geven aanwijzingen ter verbetering van de geboden zorg. Onderwerpen binnen MITTZ zijn continuïteit en organisatie van de zorg, fysieke aspecten (w.o. symptoombestrijding), informatie en instructie, spirituele/existentiële aspecten, naasten, autonomie en controle, instrumentele steun door familie en professionals, emotionele steun door professionals, bejegening door professionals, competentie en betrouwbaarheid van professionals.

Samenspelscan

Als managers, mantelzorgers en zorgverleners deze lijst met vragen invullen, laat de uitkomst zien hoe het is gesteld met het samenspel tussen mantelzorgers en zorgverleners binnen uw organisatie. Daarbij gaat het vooral om het eigen oordeel van degenen die de samenspelscan invullen. De uitslag geeft daarmee een persoonlijk en collectief beeld: in hoeverre vinden zij dat er verbetering nodig is op de verschillende aspecten van het samenspel? In het bijgeleverde Excel-bestand kunnen de uitkomsten eenvoudig ingevoerd worden. De uitkomsten worden automatisch geanalyseerd en grafisch weergegeven. Er is een scan voor de thuiszorg en voor de verblijfszorg.

2

Samenwerken

Mantelzorgers nemen een deel van de zorg voor hun rekening. Hun aandeel wisselt van cliënt tot cliënt. In het sommige gevallen hebben de mantelzorgers het hoofdaandeel in de zorg en in andere gevallen hebben de beroepsmatige zorgverleners dat. Maar in alle gevallen geldt dat mantelzorgers en beroepskrachten partners in de zorg zijn. Daar horen goede afspraken en respect voor elkaars positie bij. En natuurlijk goede communicatie en uitwisseling van informatie.

interview

interview 1

interview 2

interview 3

interview 4

interview 5



‘Ze hielp me door eerlijk te zijn’

Corinne van Munster (50) heeft een chronische ziekte die haar ernstig beperkt en veel pijn bezorgt. Als het niet anders kan, helpt dochter Savannah (13) en thuishulp Carla springt wekelijks zes uur bij.

“Eerst kostte het me moeite hulp te aanvaarden, je voelt je lui als je gaat zitten. Carla hielp me door eerlijk te zijn. ‘Als je achter me aanloopt, schiet mijn werk niet op en je belast jezelf’, zei ze.” Carla: “Mensen krijgen pas hulp als ze het echt nodig hebben. Ik breng het op een leuke manier en heb lol in het werk, mensen zijn zo blij met een schoon huisje!” Corinne: “Als het me te veel is, weet zij de juiste dingen te zeggen.” Carla: “Met een handicap ben je vrij eenzaam, dan is het belangrijk dat je je hart kunt luchten.”

Sinds haar moeder een hartaanval had, gaat Savannah na school het liefst naar huis. Ze doet wat nodig is. “Het is makkelijk te combineren. Ik ben snel met mijn huiswerk en hou veel tijd over.” Dat het zorgen ook belastend kan zijn, weet ze: “Ik moet mijn angst leren loslaten.” “Dat zijn h  r woorden, ze is zo wijs!”, zegt Corinne. Zij is blij dat haar dochter vrienden maakt tijdens de weekends van ‘Heppie’. Savannah lijdt aan dezelfde aandoening als haar moeder. “Als ik pijn heb, haal ik kracht uit muziek. Dan vergeet ik alles, net als toen we bij de mantelzorgclub een rap maakten. Iedereen zei dat ik straalde!”



2.1. Mantelzorgers als partners

De mantelzorger is een **samenwerkingspartner** als hij of zij optreedt als zaakwaarnemer, tolk of verzorger van de cliënt en fungeert van daaruit als een samenwerkingspartner van de professionele hulpverlener.

Netwerk versterken van de cliënt

De inzet van familie bij de zorg blijkt ouderen een stuk gelukkiger te maken. Die ervaring hebben Persoonlijke Begeleiders van Amsterdamse woon-zorgcentra van Cordaan Regio Zuid. Een Persoonlijk Begeleider is voor Cordaan hetzelfde als wat elders een EVV of zorgcoördinator heet, maar dan nét iets anders. Samen met het Noord-Hollandse ondersteuningsinstituut PRIMO nh heeft Cordaan deze persoonlijke begeleiders getraind om ouderen samen met hun familie meer te betrekken bij het zorg-leefplan. Conclusies: ouderen voelen zich meer mens en verzorgenden vinden hun werk leuker.

Activiteiten op de afdeling

Familieactiviteiten verhogen het gevoel van saamhorigheid en bevorderen de betrokkenheid van familieleden op de afdeling. Er zijn drie soorten familieactiviteiten. Allereerst zijn er activiteiten om de familie van de bewoners in het zonnetje te zetten. Daarnaast komt het voor dat de medewerkers samen met de families activiteiten organiseren of dat families activiteiten zelf organiseren, natuurlijk in samenspraak met de medewerkers.

Checklijst Mantelzorggesprek Schildershoek

Schildershoek werkt met een *Checklist Gesprek Mantelzorger*. Aan de hand van meerdere vragen inventariseren medewerkers welke zorg de mantelzorger verleent, welke mogelijkheden en beperkingen de mantelzorger heeft en welke wensen en behoeften.

Methode Familiezorg

De *Methode Familiezorg* is ontstaan uit de behoefte aan relationele ondersteuning van familieleden die voor hun naasten zorgen. Die behoefte aan relationele ondersteuning is een van de resultaten uit het onderzoek naar familiezorg en zorgverantwoordelijkheid. De relatie tussen zorgvragers, familiezorgers en beroepskrachten is leidraad in het scholingsinstrument voor beroepskrachten

en managers in de zorg. De theorie en basistechnieken van de methode familie­zorg betreffen: 1, het relationele model. De voornaamste thema's omtrent relaties tussen familieleden, zorg en zorgverantwoordelijkheid. 2, afstemming in de zorgtriade. Interactiepatronen tussen familie­zorgers, zorgvragers en beroeps­krachten. 3, de dialoog. De voornaamste grondslagen in de familie­zorg en vraag­verheldering.

 Op de websites www.familie-academie.nl en www.expertisecentrumfamiliezorg.nl.

Op tijd erbij

Het samenspel tussen zorgverleners en familieleden van een cliënt kan omslaan in tegenspel. Om botsingen en conflicten over de zorg te voorkomen pleiten de auteurs Marjolein Morée en Theo Royers in *Op tijd erbij* voor een vroegtijdige signalering van spanningen en voor de noodzaak van conflictmanagement. Zij geven hiervoor een aantal handreikingen.

2.2. Communicatie

Communicatie met mantelzorgers is het scharnierpunt van het samenspel tussen zorgverleners en de mantelzorg.

Nieuwsbrief

Het management van een verpleeghuisafdeling en de dagbehandeling PG van het zorgcentrum De Dormig in Landgraaf houdt de mantelzorgers op de hoogte met een nieuwsbrief. Het is een laagdrempelige manier om mantelzorgers te informeren en het geeft hen het gevoel dat ze er bij horen.

 Zorgcentrum De Dormig, www.meandergroep.com.

Digitale communicatie

Goede communicatie met de familie draagt bij aan betere zorg. Er komt veel bij kijken om die communicatie goed te laten verlopen. Het kost bijvoorbeeld tijd om de familie op de hoogte te houden van het wel en wee van de cliënt. De familie is niet altijd bereikbaar. Of ze bellen terug tijdens het spitsuur in de

zorg. Digitaal communiceren met bijvoorbeeld Facebook, Twitter of gewone e-mails biedt uitkomst.

Interactieve communicatie met de familie via internet: CC-Net

Een digitaal communicatiemiddel waarmee familieleden via internet worden voorzien van informatie door de EVV-ers. Naast praktische mailberichten over nieuwe steradent en afwezigheid wegens vakantie, worden er ook sfeerberichten geplaatst. Familieleden vinden het prettig om te lezen dat 'Vader heeft genoten van de boottocht'. Ook kunnen er foto's geplaatst worden. Door CC-Net bouwen de verzorgenden een goede band op met familie en de familie krijgt meer inzicht in het dagelijkse leven van de bewoner.

 CC-Net, www.cc-net.nl.

Interactieve communicatie met de familie via internet: ShareCare

Een digitaal hulpmiddel voor mantelzorgende families en vrienden. Met behulp van de site kan men zorgen delen en zorgtaken verdelen. Uniek aan de zorgsite is dat er een rooster van taken aangemaakt kan worden, waar groepsleden zichzelf in kunnen plannen voor bezoek of zorgtaken. De zorgsite biedt ook prima mogelijkheden voor ontmoeting en uitwisseling van ervaring. De primaire mantelzorger ervaart dat hij/zij er niet alleen voor staat en dat de verantwoordelijkheid voor de zorg met anderen kan worden gedeeld.

 ShareCare Zorgsite, www.zorgsite.nl.

Hulpverlening aan mantelzorgers

Professionele zorgverleners en mantelzorgers leven in verschillende werelden. Hun emoties en kennis zijn anders van aard en dit levert een andere kijk op een zorgsituatie op. Dit verschil in perspectief maakt inleving in het standpunt van de ander moeilijk. Toch is juist inleving in de belevingswereld van mantelzorgers cruciaal om met hen samen te kunnen werken en hen een steuntje in de rug te geven. Dit boek biedt een methode in tien stappen om problemen op te lossen.

 Huub Buijsen en Marian Adriaansen (2005) *Hulpverlening aan mantelzorgers. Een leerboek voor verpleegkundigen*. Amsterdam: Boom.



2.3. Participatie

Als mantelzorgers kunnen meedenken en meebeslissen met het beleid van de zorgorganisatie voelen ze zich gehoord en gezien. Er zijn verschillende niveaus, waarop mantelzorgers hun inbreng kunnen hebben: de afdeling, de locatie en de gehele organisatie.

De zorg gaat door

Het Noord-Brabantse centrum voor maatschappelijke ondersteuning PON heeft de eenvoudige participatiemethode *De zorg gaat door!* ontwikkeld. Daarin vertellen mantelzorgers zelf welke zaken ze belangrijk vinden wanneer de persoon voor wie ze zorgen is opgenomen in een verpleeg- of verzorgingshuis. Deze handleiding is bedoeld voor verpleeg- en verzorgingshuizen die zelf een participatietraject met mantelzorgers uit willen voeren op een afdeling of binnen een organisatieonderdeel. De aanpak bestaat uit drie tot vier groepsbijeenkomsten met mantelzorgers van één afdeling.

Draaiboek Partners in Zorg

Een methode voor managers, teamleiders en zorgcoördinatoren in verpleeg- en verzorgingshuizen die zich afvragen hoe medewerkers en familie beter kunnen samenwerken. Dit draaiboek is ontwikkeld op de werkvloer van een verzorgingshuis.

 www.transmuralezorg.nl/mantelzorg.

3

Ondersteunen

Het spreekt vanzelf dat beroepskrachten van hun organisatie ondersteuning krijgen bij het uitoefenen van hun werk en bij de emotionele verwerking daarvan. Het is minder vanzelfsprekend dat mantelzorgers een dergelijke ondersteuning krijgen, terwijl velen van hen dat hard nodig hebben. Door spanningen of overbelasting kan de mantelzorger mede- of schaduwcliënt worden. Af en toe een schouderklopje geven kan al voldoende zijn, maar er zijn ook vele tools beschikbaar om een ondersteuningsprogramma voor mantelzorgers vorm te geven.

interview

interview 1

interview 2

interview 3

interview 4

interview 5



‘Alles is bespreekbaar’

Martine Keller (42) woont de helft van de week bij haar ouders, de andere helft van de week woont zo op zichzelf in haar eigen flatje. Daar houden Kasper en zijn collega's van Amsta begeleid wonen een oogje in het zeil.

“Ik voel me daar veilig”, zegt Martine halverwege het gesprek. Een bijzondere uitspraak, zo blijkt. Vanwege een ernstige psychose heeft ze tijdelijk een jaar weer thuis gewoond. Een heftige periode, vertelt mevrouw Keller. “Door de medicijnen werd ze een kasplantje. Pas met hulp van de huisarts konden we gaan afbouwen. Maar van de mensen van begeleid wonen hebben we veel steun gekregen. Die zeiden bijvoorbeeld: ‘Breng Martine maar bij ons, dan kan je lekker gaan zwemmen.’ Ze waren bezorgd en dat was heel fijn.” Martine gaat nu weer vier dagen in de week naar haar werk in het keramiek- en viltatelier.

Martine, die vroeger zelfstandig en evenwichtig was, heeft nu bij veel zaken een duwtje nodig. Op haar kastdeur hangt een weekschema: koelkast nalopen, bed verschonen, helpen bij beddengoed opruimen, checken of ze wel gedoucht heeft... Niet alles verloopt vlekkeloos. Als mevrouw Keller op dinsdagochtend Martine naar haar flatje heeft gebracht, loopt ze even langs bij de begeleiders om zaken te bespreken. “Het is altijd fijn om input te krijgen van iemand die Martine goed kent. Dat contact is ook goed voor Martine”, zegt Kasper en tegen de moeder van Martine: “Het grote voordeel is, dat u gewoon de telefoon pakt.” “We hebben geen drempels”, beaamt mevrouw Keller. “Alles is bespreekbaar.”

3.1. Scholing

Opleidingen voor zorgverleners besteden (te) weinig aandacht aan de rol en betekenis van mantelzorg. Zorgorganisaties kunnen de kennis van en vaardigheden in de omgang met mantelzorgers onder zorgverleners door scholing en training vergroten.

Familie in zicht

Het Centrum preventieve ggz (geestelijke gezondheidszorg) van Mediant heeft een cursus ontwikkeld om medewerkers meer bewust te maken van de positie, belasting en behoeften van mantelzorgers. De training is ontwikkeld voor de GGZ, maar kan ook aangepast worden voor andere sectoren en doelgroepen.

 Mediant, www.mediante.nl.

3.2. Informatie

Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers een informatieachterstand hebben als het gaat over de professionele zorg die hun naaste krijgt. Daarnaast blijkt dat zorgorganisaties hun informatievoorziening aan mantelzorgers niet goed op orde hebben.

Minilezingen door medewerkers

Medewerkers leren dagelijks. Door op eigen initiatief op zoek te gaan naar informatie, door een opleiding of training te volgen, of een studiedag te bezoeken. De kennis en informatie die medewerkers hebben kunnen zij door bijvoorbeeld een minilezing overdragen aan mantelzorgers. Want wat voor medewerkers vanzelfsprekend is, kan voor mantelzorgers onbekend terrein zijn.

3.3. Ondersteuning

De mantelzorger kan zich ook voordoen in de gedaante van een **schaduwcliënt**. Op duidelijke of indirecte wijze geeft de mantelzorger blijk van spanningen of zelfs van overbelasting.

Stresswijzer

Driekwart van de familieleden haalt voldoening uit de zorg die ze hun naaste bieden. Toch voelen veel mantelzorgers zich overbelast. Dat geldt ook voor meezorgende familieleden in de institutionele zorg (verzorgingshuizen, verpleeghuizen en kleinschalig wonen). Het gevoel van overbelasting noemen we stress. Die stress kan verschillende oorzaken hebben. De belangrijkste oorzaken zijn: ziektebeeld, tijd, gezondheid en professionele hulpverlening. Een ingevulde vragenlijst Ervaren Druk door Informele zorg (EDIZ) geeft een indruk van de zorgdruk die het familielid ervaart.

Preventieve Ondersteuning Mantelzorg (POM)

Wacht niet tot de (overbelaste) mantelzorger zichzelf meldt, maar neem tijdig het initiatief om met mantelzorgers in gesprek te komen. Erg belangrijk, omdat mantelzorgers zelf vaak geen ondersteuning vragen. Een actieve opsporing van mantelzorgers kenmerkt de POM-aanpak. Tijdens het POM-gesprek wordt de belasting van de mantelzorger in kaart gebracht met behulp van een standaard-vragenlijst (EDIZ) en wordt gekeken waar de mantelzorger knelpunten ervaart. Met behulp van de “Gids voor mantelzorgers” wordt de mantelzorger geïnformeerd over ondersteuningsmogelijkheden die dicht bij huis te vinden zijn.

 Mediant, www.mediant.nl.

Zorgkompas

Het Zorgkompas is een hulpmiddel om de situatie van mantelzorgers in kaart te brengen. Het is zo opgebouwd dat gaandeweg duidelijk wordt waar iemand kracht uit put en welke knelpunten en beperkingen bestaan. Het instrument is gericht op wijkverpleegkundigen, maar is ook geschikt voor andere disciplines die zich richten op de hulpverlening aan en ondersteuning van mantelzorgers.

Familieberaad

Een familieberaad is een overleg tussen de bewoner, familieleden en één of meer zorgverleners. Het doel van het overleg is het versterken van de communicatie bij een wijziging in de leefomgeving zoals opname, verandering van afdeling, verhuizing van verzorgingshuis naar verpleeghuis of ontslag na revalidatie. Het familieberaad heeft vooral een praktische insteek door alle betrokkenen te betrekken bij de uitvoering van het bewonersbeleid.

Productenboek Ondersteuning mantelzorgers

Het *Productenboek Ondersteuning Mantelzorgers* van het Rotterdamse Steunpunt Mantelzorg bestaat uit een aantal instrumenten waarmee zorginstellingen de samenwerking en communicatie tussen instelling en mantelzorgers kunnen vergroten. Ook laat het vanuit verschillende invalshoeken zien hoe mantelzorg een structurele plaats kan krijgen binnen de instelling. Met behulp van de instrumenten kan duidelijkheid worden verkregen over de (mogelijke) inzet en verwachtingen van mantelzorgers. Daarnaast kan aan mantelzorgers duidelijk worden gemaakt welke rol zij kunnen spelen in de zorg en waar de grens van deze zorg ligt.

 Mantelzorg Den Haag, www.mantelzorgdenhaag.nl.

Eigen Kracht

Een Eigen Krachtconferentie geeft mensen de mogelijkheid om zelf, samen met familie, vrienden en andere bekenden, een plan te maken voor een oplossing of voor hulp. De kracht voor de oplossing komt vanuit de familie en alle belangrijke mensen daaromheen. Gemaakte plannen zijn leidend voor de hulpverlening. Deze werkwijze komt van oorsprong uit Nieuw-Zeeland, maar wordt inmiddels in veel landen toegepast, zo ook in Nederland. De conferenties geven families de kans om eigen besluiten te nemen. Dat levert voor alle partijen voordeel op.

 Eigen Kracht Centrale, www.eigen-kracht.nl



4

Faciliteren

De band van de mantelzorger met een cliënt is van persoonlijke aard. Deze relatie heeft niet alleen een langdurige geschiedenis, maar heeft ook een sterke affectieve kwaliteit. Faciliteren betekent dat beroepskrachten ervoor zorgen dat deze relatie kan blijven zoals het was. De mantelzorger is in eerste instantie echtgenoot, kind, ouder of vriend. Dat wil zeggen dat zorgverleners het mogelijk maken dat de mantelzorger naast het zorgen ook leuke dingen kan doen met zijn of haar naaste. Zorgverleners kunnen meedenken over de praktische en emotionele voorwaarden daarvoor. Daarnaast geven mantelzorgers en cliënten aan behoefte te hebben aan voldoende mogelijkheden voor privacy.

interview

interview 1

interview 2

interview 3

interview 4

interview 5



‘Zij begreep welke spanningen ik had’

Mevrouw Bouwman (80) verhuisde vijf jaar geleden van haar eengezinswoning naar een flat om dicht bij haar man te kunnen zijn. Ze gaat dagelijks een paar uurtjes naar hem toe in het verpleeghuis.

“Elke dag neem ik een banaan voor hem mee of uitgeperste sinaas-appels, want fruit krijgen ze niet meer.” Daarnaast houdt mevrouw Bouwman een oogje op de dagelijkse verzorging van haar man. Heeft hij zijn gebit wel in? Heeft hij z'n ondergoed niet te lang aan? Wie ze aanspreekt, hangt af van wie aanwezig is. “Je gaat met zoveel mensen om, daar kan ik steeds beter mijn weg in vinden.” Eens in het kwartaal zit ze bij het zorgoverleg met de arts en de eerst verzorgende. “Daar kan ik dingen die niet kloppen naar voren brengen. In het begin slikte ik veel in, dat doe ik nu niet meer.”

Veel steun heeft ze aan haar zoon, die om de hoek woont. Hij werd uiteindelijk heel boos toen zijn vader voor een liesbreuk maar geen verwijskaart naar het ziekenhuis kreeg. Als mevrouw Bouwman daar zelf naar vroeg, voelde ze zich vaak met een kluitje in het riet gestuurd. Veel hangt af van personen. Ze herinnert zich de goede contacten met een maatschappelijk werkster. “Als er iets was, zag ze dat aan me en maakte even tijd om te praten. Ze begreep welke spanningen ik had.” Met de huidige manager klikt het gelukkig ook: “Ik moet zelf met dingen komen, maar dan is ze heel attent.”



4.1. Netwerk stimuleren

Ook al doet de professionele zorg bij ziekte, handicap, stoornis of ouderdom zijn intrede, voor de cliënt blijft het familieverband en het sociale netwerk zowel praktisch als emotioneel van grote betekenis.

Netwerk versterken van de cliënt

De inzet van familie bij de zorg blijkt ouderen gelukkiger te maken. Die ervaring hebben Persoonlijke Begeleiders van Amsterdamse woonzorgcentra van Cordaan Regio Zuid. Samen met het Noord-Hollandse ondersteuningsinstituut PRIMO nh heeft Cordaan deze Persoonlijke Begeleiders getraind om ouderen samen met hun familie meer te betrekken bij het zorg-leefplan. Conclusies: ouderen voelen zich meer mens en verzorgenden vinden hun werk leuker.

Het relatienetwerk in beeld

Met dit instrument worden de relationele patronen van de cliënt in beeld gebracht. Hoe zijn de onderlinge betrekkingen tussen de familieleden zowel individueel als groepsgewijs en de cliënt? Op welke wijze kan het relatienetwerk van de cliënt worden versterkt?

Een genogram maken

Een genogram is een stamboom met meerdere persoonlijke gegevens. Ook belangrijke familiegebeurtenissen, sterfgevallen, verhuizingen en verbroken contacten kunnen hierin worden opgenomen. Als er ernstige geheugenproblemen zijn of als een bewoner dat prettig vindt, kan het genogram met een familielid gemaakt worden.

Een ecogram maken

Een ecogram laat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het sociale netwerk van de bewoner zien. Het verschil tussen een genogram en een ecogram is dat een genogram het familienetwerk in kaart brengt en het bij een ecogram niet alleen om familie gaat, maar ook om andere personen waarmee de bewoner een belangrijke persoonlijke verbinding heeft zoals vrienden, medebewoners, kennissen, collega's en geestelijk raadslieden. In een ecogram zijn ook praktische contacten opgenomen zoals artsen, de fysiotherapeut, huishoudelijke of verzorgende medewerkers of activiteitenbegeleiders.

Sprekend fotoalbum

Bij een pratend fotoalbum kan per bladzijde een tekst bij de plaatjes of foto's ingesproken worden. Geschikt om eigen foto's te bekijken of om die aan iemand anders te laten zien. Maar het album kan ook gebruikt worden om een verhaal in te zetten, om instructies voor een werkplan te beschrijven of als persoonlijk levensboekje. Een pratend fotoalbum bestaat uit 24 bladzijden (gebruik: 2 AA batterijen) en is te verkrijgen in de kleuren rood en zwart.

 Kosten € 39,95 of € 56,95 voor de luxe variant. Bestellen via www.eelkevershuur.nl.

Levenskalender

Een levenskalender hangt bij de cliënt aan de muur en geeft door middel van teksten en foto's per maand een overzicht van belangrijke momenten uit het leven van de cliënt. De familie stelt samen met de cliënt en medewerkers de levenskalender samen. De kalender geeft medewerkers die de dagelijkse zorg verrichten de mogelijkheid om in één oogopslag kennis te maken met het leven - geschiedenis, gebeurtenissen, gebruiken en gewoontes - van de cliënt.

 Met de Jaren, www.metdejaren.nl.



4.2. Communicatie

Communicatie met mantelzorgers is het scharnierpunt van het samenspel tussen zorgverleners en de mantelzorg.

Digitale communicatie

Goede communicatie met de familie draagt bij aan betere zorg. Er komt veel bij kijken om die communicatie goed te laten verlopen. Het kost bijvoorbeeld tijd om de familie op de hoogte te houden van het wel en wee van de cliënt. Zo is de familie is niet altijd bereikbaar, of bellen ze terug tijdens het spitsuur in de zorg. Digitaal communiceren door middel van bijvoorbeeld Facebook, Twitter of met gewone e-mails biedt uitkomst.

Interactieve communicatie met de familie via internet: CC-Net

Een digitaal communicatiemiddel waarmee familieleden via internet worden voorzien van informatie door de EVV-ers. Naast praktische mailberichten wor-

den er sfeerberichten geplaatst. Familieleden vinden het prettig om te lezen dat 'Vader heeft genoten van de boottocht'. Ook kunnen er foto's geplaatst worden. Door CC-Net bouwen de verzorgenden een band op met familie en de familie krijgt meer inzicht in het dagelijkse leven van de bewoner.

 CC-Net, www.cc-net.nl.

Interactieve communicatie met de familie via internet: ShareCare

Een digitaal hulpmiddel voor mantelzorgende families en vrienden. Met behulp van de site kan men zorgen delen en zorgtaken verdelen. Uniek aan de zorgsite is dat er een rooster van taken aangemaakt kan worden, waarmee groepsleden zichzelf in kunnen plannen voor bezoeken of zorgtaken. De zorgsite biedt ook prima mogelijkheden voor ontmoeting en uitwisseling van ervaring. De primaire mantelzorger ervaart dat hij/zij er niet alleen voor staat en dat de verantwoordelijkheid voor de zorg met anderen kan worden gedeeld.

 ShareCare Zorgsite, www.zorgsite.nl.

Nieuwsbrief

Het management van een verpleeghuisafdeling en de dagbehandeling PG van het zorgcentrum De Dormig in Landgraaf houden de mantelzorgers op de hoogte met een nieuwsbrief. Het is een laagdrempelige manier om mantelzorgers te informeren en het geeft hen het gevoel dat ze er bij horen.

 Zorgcentrum De Dormig, www.meandergroep.com.

4.3. Scholing

Opleidingen voor zorgverleners besteden (te) weinig aandacht aan de rol en betekenis van mantelzorg. Zorgorganisaties kunnen de kennis van en vaardigheden in de omgang met mantelzorgers onder zorgverleners door scholing en training vergroten.

Leerzame ontmoetingen

Een lesbrief voor teamleiders, opleidingsfunctionarissen en docenten van ROC's. Iedereen die (aankomende) helpenden en verzorgenden in de intramurale ouderenzorg ondersteunt, kan de lesbrief gebruiken om de commu-

nicatie met mantelzorgers te verbeteren. De lesbrief is opgebouwd rond een viertal competenties waarover helpenden en verzorgenden in het contact met mantelzorgers dienen te beschikken. Die competenties zijn informatie vragen, ondersteunen, samenwerken en helpen een relatie voort te zetten.

Familie in zicht

Het Centrum preventieve Ggz van Mediant heeft een cursus ontwikkeld om medewerkers meer bewust te maken van de positie, belasting en behoeften van mantelzorgers. De training is ontwikkeld voor de GGZ, maar kan ook aangepast worden voor andere sectoren en doelgroepen.

 Mediant, www.mediant.nl.

Thuisituatie in beeld

De opzet voor een workshop die start met een korte documentaire waarin een indringend beeld geschetst wordt van een Turks echtpaar waarvan de vrouw aan dementie lijdt en de man haar verzorgt. Mantelzorg komt duidelijk naar voren, maar nog meer hoe het is als je afscheid moet nemen van die lange periode dat je echt samen geleefd en gewoond hebt. Na de documentaire volgt een groepsgesprek. Bewustwording en zoeken naar mogelijkheden voor mantelzorgers binnen een verpleeghuis zijn de kern binnen de discussie.

 Verpleeghuis Bruggerbosch, www.bruggerbosch.nl.



4.4. Participatie

Als mantelzorgers kunnen meedenken en meebeslissen over het beleid van de zorgorganisatie voelen ze zich gehoord en gezien. Mantelzorgers kunnen inbreng hebben over beleid betreffende de afdeling, de locatie of de gehele organisatie.

Gedeelde zorg: een ideeënboek

In dit ideeënboek staan werkvormen om de communicatie en het samenspel tussen zorgverleners en familieleden te bevorderen. *Gedeelde zorg* verschaft vooral werkmaterialen en tips en is gericht op iedereen die te maken heeft met familieparticipatie in zorghuizen en kleinschalig wonen.

5

Afstemmen

Voor hulpverleners is regelmatig contact met de mantelzorger een voorwaarde om vraaggerichte en verantwoorde zorg te kunnen verlenen. Een goede afstemming tussen mantelzorger en hulpverlener(s) legt de basis voor samenwerking en ondersteuning. Hulpverleners geven invulling aan de zorgverlening mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorger. Zij benaderen mantelzorgers daarbij als ervaringsdeskundige of expert met vragen over de zorgverlening en ondersteuning aan de cliënt.

interview

interview 1

interview 2

interview 3

interview 4

interview 5



‘Mensen hebben recht op zorg’

Mevrouw Lamberts (91) krijgt steun van haar kinderen en na wat vervelende ervaringen met hulpen van de Thuiszorg klikt het met Sonja gelukkig heel goed.

Ze krijgt steeds meer beperkingen - suiker, hartfalen, hoge bloeddruk, een versleten knie - en vroeg daarom extra thuishulp aan. Toen kreeg ze die brief over ‘de verdaging’ van haar aanvraag. Zij pakt dan de telefoon en ‘dramt door’ tot iemand met een oplossing komt, maar hoe zit dat bij anderen? “Mensen hebben recht op zorg, het is geen gunst!” Zelf krijgt ze veel hulp van haar kinderen. Mevrouw Lamberts: “Als je ieder in z’n waarde laat, kan het. Alle zes zijn ze anders en ieder helpt op z’n eigen manier. Dat is een heerlijk gevoel.”

Oudste dochter Ien doet de wekelijkse boodschappen, maakt regelmatig uitstapjes met haar moeder of gaat mee naar het ziekenhuis. Aan het woord ‘mantelzorger’ heeft ze een hekel. “Je doet het of je doet het niet. Wij zijn heel sociaal opgevoed, misschien is het dat?” Met Sonja is iedereen blij. “Dat je betrokken raakt is het belangrijkste”, zegt zij. “Ik voel me hier thuis.” Mevrouw Lamberts: “Bij vorige hulpen zag ik er soms tegenop dat ze kwamen. Afschuwelijk!” Sonja: “Als ik kom, kijk ik wat op dat moment belangrijk is, de stofdoek of het gesprek. Soms doe ik alleen globale dingen.” Ien: “We waarderen haar erg. Toen moeder plotseling naar het ziekenhuis moest, ging Sonja naar haar toe. Ze wilde zeker weten dat moeder daar niet alleen was.”



5.1. Algemeen

Schilderijmethode

De schilderijmethode is een creatieve methode om een panelgesprek te voeren met familieleden/mantelzorgers van (dementerende) mensen. De centrale vraag is hoe de ideale dag er uitziet voor hun familielid en henzelf. De methode is bedoeld voor beroepskrachten van zorginstellingen (zorgcentra, verpleeghuizen) die meer willen weten over de wensen en behoeften van de mantelzorgers van hun cliënten. De uitkomsten kunnen de communicatie en het overleg met mantelzorgers verbeteren.



5.2. Informatie

Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers een informatieachterstand hebben als het gaat over de professionele zorg die hun naaste krijgt. Daarnaast blijkt dat zorgorganisaties hun informatievoorziening aan mantelzorgers niet goed op orde hebben.

Folders en brochures

Familieleden zijn vaak niet op de hoogte van de regels en gebruiken in zorghuizen. Een informatiefolder of brochure kan hierin verandering brengen. Een folder of informatieboekje gaat niet alleen over afspraken, regels en suggesties. Ook is het belangrijk om aandacht te besteden aan de periode voor en na de verhuizing. Daarnaast is het belangrijk om in het informatiemateriaal aandacht te besteden aan zaken waar mantelzorgers aan moeten denken, welke ervaringen ze tegen kunnen komen en welke steun ze daarbij kunnen krijgen. Informatiemateriaal gaat dus in op zowel feiten als gevoelens.



5.3. Communicatie

Communicatie met mantelzorgers is het scharnierpunt van het samenspel tussen zorgverleners en de mantelzorg.

Digitale communicatie

Goede communicatie met de familie draagt bij aan betere zorg. Er komt veel bij kijken om die communicatie goed te laten verlopen. Het kost bijvoorbeeld tijd om de familie op de hoogte te houden van het wel en wee van de cliënt. De familie is niet altijd bereikbaar of belt terug tijdens het spitsuur in de zorg. Digitaal communiceren met bijvoorbeeld Facebook, Twitter of e-mail biedt dan uitkomst.

Interactieve communicatie met de familie via internet: CC-Net

Een digitaal communicatiemiddel waarmee familieleden via internet worden voorzien van informatie door de EVV'ers. Naast praktische mailberichten over nieuwe steradent en afwezigheid wegens vakantie, worden er ook sfeerberichten geplaatst. Familieleden vinden het prettig om te lezen dat "Vader heeft genoten van de boottocht". Ook kunnen er foto's geplaatst worden. Door CC-net bouwen de verzorgenden een goede band op met familie en de familie krijgt meer inzicht in het dagelijkse leven van de bewoner.

 CC-Net, www.cc-net.nl.

Interactieve communicatie met de familie via internet: ShareCare

Een digitaal hulpmiddel voor mantelzorgende families en vrienden. Met behulp van de site kan men zorgen delen en zorgtaken verdelen. Uniek aan de zorgsite is dat er een rooster van taken aangemaakt kan worden, waar groepsleden zichzelf in kunnen plannen voor bezoek of zorgtaken. De zorgsite biedt ook prima mogelijkheden voor ontmoeting en uitwisseling van ervaring. De primaire mantelzorger ervaart dat hij/zij er niet alleen voor staat en dat de verantwoordelijkheid voor de zorg met anderen kan worden gedeeld.

 ShareCare Zorgsite, www.zorgsite.nl.

Groepsgesprekken medewerkers en familieleden

Soms heerst er een geïrriteerde sfeer op een afdeling of op een groep (bijvoorbeeld kleinschalig wonen). Er gaan verwijten over en weer tussen familieleden en medewerkers. Familieleden hebben het gevoel dat ze buitenspel gezet worden en vinden dat de medewerkers teveel steken laten

vallen (wantrouwen). De medewerkers op hun beurt voelen zich op de vingers gekeken en vinden dat de familie meer van hen eist dan ze kunnen waarmaken (hoge verwachtingen). In een dergelijke situatie kunnen gezamenlijke groeps gesprekken de lucht klaren.

Gespreksvoering met familieleden

Het bureau De Professionele Mens geeft trainingen en organisatieadviezen op het gebied van werken met familieleden. Er zijn ook korte trajecten zoals de workshop *Gespreksvoering met familieleden* die zowel uitgevoerd kunnen worden op locatie als landelijk door Vilans worden aangeboden. In één of twee dagdelen leren verzorgenden hun positie te bepalen. Uitgangspunt bij de workshop is de samenwerkingsdriehoek. In deze driehoek komt het perspectief van alle partijen – de cliënt, de verschillende familieleden en de zorgverlener – aan bod.

 www.deprofessionelemens.nl en www.vilans.nl/familieparticipatie.

Mijn moeder lag om 11 uur nóg in bed

Iedereen krijgt wel eens te maken met kritiek van anderen. Aan de hand van veel herkenbare situaties en levendige voorbeelden uit de zorgpraktijk legt auteur Huub Buijssen in zijn boek op een beeldende manier uit hoe zorgverleners het beste kunnen reageren op kritiek van familieleden. Hij reikt daarvoor negen eenvoudige, effectieve strategieën aan die je in staat stellen het contact met de familieleden van je patiënten veel soepeler te laten verlopen. Het boek is geschreven voor verpleegkundigen, verzorgenden, zorgverleners in de ouderenzorg. Kortom, alle zorgprofessionals die het contact met naasten van patiënten willen verbeteren en daarmee een positieve impuls willen geven aan de kwaliteit van zorg.

 Huub Buijssen (2009) *Mijn moeder lag om 11 uur nog in bed. Omgaan met kritiek van familie : negen effectieve strategieën*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.



5.4. Metingen

Meten is weten, luidt het spreekwoord. Er zijn verschillende instrumenten om de ervaringen in de zorg te meten. Zowel van de cliënt zelf als van mantelzorgers.

Nul- en eindmeting

Op 3 afdelingen in het verpleeghuis Bosch en Duin in Scheveningen is mantelzorgmanagement geïmplementeerd. Aandacht was er voor het systematisch en effectief managen van de betrokkenheid, inzet en activiteiten van mantelzorgers als partners in de zorg. Het doel was het verbeteren van het partnerschap tussen medewerkers en mantelzorgers teneinde de tevredenheid van allen te vergroten en mogelijke inzet van mantelzorgers te verhogen. Er is een pilot van 5 maanden geweest op 3 afdelingen (somatiek, pg regulier en pg kleinschalig wonen) om het resultaat van het mantelzorgmanagement te meten.

MITTZ

MITTZ staat voor Maastrichts meetinstrument Tevredenheid Terminale Zorg en meet de tevredenheid met het (in)formele zorgproces van terminale patiënten en hun naasten. Met dit instrument, een vragenlijst, brengen patiënten en hun naasten de tevredenheid over de zorg in kaart en geven aanwijzingen ter verbetering van de geboden zorg. Onderwerpen binnen MITTZ zijn continuïteit en organisatie van de zorg, fysieke aspecten (w.o. symptoombestrijding), informatie en instructie, spirituele/existentiële aspecten, naasten, autonomie en controle, instrumentele steun door familie en professionals, emotionele steun door professionals, bejegening door professionals, competentie en betrouwbaarheid van professionals.

Samenspelscan

Als managers, mantelzorgers en zorgverleners deze lijst met vragen invullen, laat de uitkomst zien hoe het is gesteld met het samenspel tussen mantelzorgers en zorgverleners binnen uw organisatie. Daarbij gaat het vooral om het eigen oordeel van degenen die de samenspelscan invullen. De uitslag geeft daarmee een persoonlijk en collectief beeld: in hoeverre vinden zij dat er verbetering nodig is op de verschillende aspecten van het samenspel? In het bijgeleverde Excel-bestand kunnen de uitkomsten eenvoudig ingevoerd worden. De uitkomsten worden automatisch geanalyseerd en grafisch weergegeven. Er is een scan voor de thuiszorg en voor de verblijfszorg.



5.5. Samenwerken

Voorbereiding op de opname: Workshop thuissituatie in beeld

Een discussie aan de hand van een korte documentaire waarin een indringend beeld geschetst wordt van een Turks echtpaar waarvan de vrouw aan dementie lijdt en haar man haar verzorgt. Mantelzorg komt duidelijk naar voren maar vooral hoe het is als je afscheid moet nemen van die lange periode dat je echt samen geleefd en gewoond hebt. Bewustwording en zoeken naar mogelijkheden voor mantelzorgers binnen een verpleeghuis zijn kernwoorden in de discussie. Bewustwording van (het belang van) mantelzorg voor alle medewerkers van een verpleeghuis.

 Verpleeghuis Bruggerbosch, www.bruggerbosch.nl.

Intake en afsprakenlijst Birkhove Zorggoed familieleden en vrienden bij het dagelijkse leven van de bewoner

De Amersfoortse zorgorganisatie Birkhove Zorggoed wil dat de hele familie zich welkom voelt in de woning en de woonomgeving van hun cliënten. Een zorgmanager bij Birkhove zegt hierover: 'Als een bewoner in een woning van Zorgaccent komt wonen, maken de medewerkers samen met familieleden en andere belangrijke relaties van de cliënt afspraken over de persoonlijke verzorging, omgaan met gewoontes, ontspanning en recreatie, en de ondersteuning van de mantelzorgers'. Birkhove heeft hiervoor een handig formulier ontworpen met een bijbehorende toelichting, waarin de afspraken worden vastgelegd. Dit formulier maakt prominent onderdeel uit van het individuele zorgdossier van de cliënt.

Afsprakenlijst Dekkersduin

Een optimale inzet van mantelzorgers - al dan niet ondersteund door vrijwilligers - en een beter zicht op en begrip tussen mantelzorgers en verzorgenden. Dat is de inzet van Dekkersduin. De notitie is opgesteld door Florence Woonzorgcentrum Dekkersduin om een eerste aanzet te maken van mantelzorgbeleid in de instelling. In samenhang met dit beleid is ook een informatiefolder gemaakt voor huidige en toekomstige mantelzorgers. In de notitie wordt onder andere uitleg gegeven over de visie van Dekkersduin op mantelzorg, de aanwezige en mogelijke ondersteuning en de mogelijke taken van mantelzorgers.



5.6. Participatie

Als mantelzorgers kunnen meedenken en meebeslissen met het beleid van de zorgorganisatie voelen ze zich gehoord en gezien. Er zijn verschillende niveaus, waarop mantelzorgers hun inbreng kunnen hebben: de afdeling, de locatie en de gehele organisatie.

Zorgdossierbespreking

Twee keer per jaar wordt de cliënt samen met diens mantelzorger uitgenodigd voor de bespreking van het zorgdossier. Tijdens de bespreking wordt de kwaliteit van de zorg geëvalueerd aan de hand van de eerder gemaakte afspraken. Daarnaast zijn bejegening, continuïteit van zorg en overleg met andere disciplines onderwerp van gesprek. Nieuwe afspraken worden schriftelijk vastgelegd en, indien akkoord, ondertekend door de cliënt of diens persoonlijk vertegenwoordiger. Het zorgdossier wordt besproken met de cliënt en diens mantelzorger. Afspraken worden vastgelegd.

 Zorgfederatie Oldenzaal, www.zorgfederatieoldenzaal.nl.

MDO en de familie

Het MDO (multidisciplinair overleg) is de centrale plek in het hulpverleningsproces. Hier ontmoeten cliënt, mantelzorger en alle deelnemende disciplines elkaar direct of indirect om de zorg- en dienstverlening te evalueren. Een ontmoeting die invloed heeft op alle sleutelfactoren van de organisatie met daarbij het gedrag en de structuur in het bijzonder.

Colofon

Auteurs: Theo Royers

Met medewerking van Yvonne de Jong (Vilans),
Ilse de Bruijn (Expertisecentrum Mantelzorg),
Geraldine Visser (Vilans), Annemiek Mulder (ActiZ) en
Antoinette Tanja (MOVISIE).

Auteur interviews: Truus Groenewegen

Fotografie: Ed van Rijswijk

Afbeelding omslag: A. Farahi, www.farahi.nl

Vormgeving: Suggestie & illusie

Drukwerk: True Colours

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door financiering van
het ministerie van VWS.

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder
voorwaarde van bronvermelding.

© 2010 Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE, ActiZ en Vilans

Het Expertisecentrum Mantelzorg is een samenwerkingsverband van MOVISIE en Vilans.

Tweederde van de ruim 1 miljoen mantelzorgers is tussen de 35 en 65 jaar. Het komt vaak voor dat zij de zorg voor hun dierbare combineren met de opvoeding van kinderen, het huishouden, werk en andere sociale activiteiten. Dat maakt de afstemming tussen informele en formele zorg van groot belang. Talloze signalen uit de praktijk laten zien dat dit samenspel niet altijd vanzelfsprekend en makkelijk is.

Zorgverleners, managers, bestuurders en adviesbureaus hebben veel en goed materiaal ontwikkeld om het samenspel te verbeteren en te borgen. Die materialen zijn te vinden in dit impuls pakket waarmee zorgverleners en hun managers het samenspel tussen cliënt, de familie van de cliënt en zorgverleners kunnen verbeteren.



Catharijnesingel 47 • 3511 GC Utrecht
Postbus 8228 • 3503 RE Utrecht
t 030 789 23 00 • f 030 789 25 99
info@expertisecentrummantelzorg.nl
www.expertisecentrummantelzorg.nl