

## CONCEPT: Mantelzorgbeleid Zorggroep Almere

De veranderingen in de langdurige zorg hebben gevolgen voor zorgaanbieders. Zorgorganisaties moeten 'meer met minder' doen. Onvermijdbaar is dat er een groter beroep wordt gedaan op de eigen mogelijkheden van hulpvragers waarmee vaak ook een indringender beroep wordt gedaan op mantelzorgers.

In de Memorie van Toelichting op de nieuwe Wet Langdurige Zorg ( Wlz maart 2014) staan de volgende uitgangspunten voor de Wlz geformuleerd:

1. "Kwaliteit van leven (welbevinden) staat voorop. Uitgegaan wordt van wat mensen (nog) wel kunnen in plaats van wat zij niet kunnen.
2. Meer voor elkaar zorgen. Als ondersteuning nodig is, wordt eerst gekeken naar het eigen sociale netwerk en de financiële mogelijkheden van betrokkenen en wordt de hulp dichtbij georganiseerd.
3. Voor wie – ook met steun van de omgeving – niet (meer) zelfredzaam kan zijn, is er altijd (op participatie gerichte) ondersteuning of passende zorg.
4. De meest zorgbehoevenden krijgen recht op passende zorg en verblijf op grond van de Wlz."

De cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals leveren ieder hun aandeel in de zorg. Dit gebeurt zowel in de thuissituatie als wanneer een cliënt is opgenomen in een instelling. Wanneer een cliënt verblijft in een intramurale instelling leveren de beroepskrachten het merendeel van de zorg, waar mogelijk in samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.

Definitie mantelzorg: is langdurige zorg( meer dan drie maanden) die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende(thuis of in een zorginstelling) door personen uit diens directe omgeving waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie.

De opdracht waarvoor Zorggroep Almere zich gesteld ziet, is het realiseren van uitstekende zorg in een helende omgeving vanuit een gezonde mensgerichte organisatie (Planetree): *op maat van de klant en passend bij zijn leefstijl en netwerk*

Uitstekende zorg betekent voor ZGA vóór alles dat we de eigen kracht en verantwoordelijkheid van onze klanten ondersteunen zodat zij zelf richting kunnen geven aan hun leven en de zorg en ondersteuning die zij daarbij nodig hebben van familie, vrienden, vrijwilligers en professionele hulpverleners. Wij weten dat de eigenwaarde en zeggenschap bijdragen aan welbevinden maar zien ook dat ieder mens daar andere mogelijkheden en wensen in heeft. Mantelzorgers zijn hierbij een essentiële aanvulling op de zorg van professionals en de inzet van vrijwilligers. De zorgprofessional ziet de mantelzorger als partner bij de zorg voor de cliënt.

De veranderingen in de zorg en ondersteuning hebben niet alleen op cliënten maar ook op hun mantelzorgers een enorme impact. In deze notitie wordt aangegeven wat de visie van Zorggroep Almere is op mantelzorg en op welke wijze wij in willen zetten op de samenwerking en ondersteuning van mantelzorgers.

Het mantelzorgbeleid en familieparticipatie is een uiting van inzetten op echte vraagsturing. Cliënt en zorgverlener kunnen op deze wijze dichter bij elkaar komen en verwachtingen op elkaar af stemmen. Met deze afstemming realiseren wij een betere relatie met onze cliënten en/of zorgvertegenwoordigers.

Mantelzorg kan variëren van hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging en van emotionele steun en begeleiding tot het uitvoeren van praktische klussen.

## Mantelzorg algemeen

Er zijn in Nederland circa 3,5 miljoen mensen van 18 jaar en ouder die mantel-zorg verlenen. Hiervan doen 2,6 miljoen mensen dat acht uur per week en/of langer dan drie maanden. En 1,1 miljoen mensen geeft zowel intensieve als langdurige hulp.

60% van de helpers is vrouw en tussen de 45 en 65 jaar.

Van de mantelzorgers heeft 71% naast zorgtaken betaald werk. Mantelzorgers zijn vaak familieleden van de client. Het is niet per definitie zo dat alle familieleden mantelzorgers zijn.

## Kenmerken mantelzorger, vrijwilliger en familieparticipatie

Een **vrijwilliger** werkt in de regel vanuit een organisatie zonder daarvoor aanspraak te maken op een vergoeding. Bij ZGA wordt hiervoor een vrijwilligerscontract gesloten waarin is opgenomen wat er precies wel en niet gevraagd wordt van een vrijwilliger.

Een **mantelzorger** is iemand die langdurige hulp of zorg verleent aan een hulpbehoevende in de thuissituatie of in een instelling. Een mantelzorger komt vaak uit de directe omgeving van de hulpbehoevende waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie tussen mantelzorger en hulpbehoevende. Het zijn van mantelzorger is niet zozeer een keuze maar door de situatie ontstane relatie. Tussen een zorgaanbieder en een mantelzorger bestaat geen formele relatie. De zorgaanbieder is daarom niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorger en/of bekenden uit het sociale netwerk doen en evenmin aansprakelijk voor schade die de client lijdt door hun fouten.

**Familieparticipatie** is voor een zorgaanbieder een logische aanvulling op hetgeen de zorgaanbieder tbv de cliënt organiseert. Familieparticipatie is meer dan afspreken wie de eerste contactpersoon is. Verwanten worden in samenspraak betrokken bij de zorg en borduurt voort op het netwerk dat de cliënt heeft ten behoeve van alledaagse activiteiten. Cliënten en hun omgeving ervaren meer welzijn en welbevinden waardoor zij soms minder beroepsmatige zorg en ondersteuning nodig hebben.

Mantelzorger	Vrijwilliger
Extra zorg voor iemand in eigen kring/sociaal netwerk.	Zorg/hulp naast professionele zorg.
Niet afdwingbaar door de overheid, in principe vrije keus, maar wel sprake van morele plicht.	Niet afdwingbaar door de overheid, in principe vrije keus.
Overkomt je.	Bewuste keuze.
Motivatie: uit liefde, verantwoordelijkheidsgevoel, behulpzaamheid.	Motivatie: uit liefde, verantwoordelijkheidsgevoel, behulpzaamheid, verrijking.
Onbetaald.	Onbetaald, mogelijk vergoeding.
Doorlopend, soms 24 uur.	Afgebakend in tijd.
Ondergewaardeerd, het wordt als vanzelfsprekend beschouwd.	Waardering, wordt mooi gevonden.
Risico van overbelasting en isolement.	Geen risico op overbelasting, vrijwilliger bepaalt zelf hoeveelheid werk, geen isolement maar verruiming van contactmogelijkheden.

## Mantelzorgbeleid Zorggroep Almere

Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor verschillende vormen van zorg die mensen aan elkaar verlenen. De groep mantelzorgers is zeer divers en vormt een dwarsdoorsnede van onze samenleving. Jong en oud, allochtoon en autochtoon, buitenshuis werkend en niet-werkend; allemaal dragen ze zorg voor hun naaste. Zorg voor mensen met zeer uiteenlopende ziektebeelden, elk met hun eigen zorgbehoefte. De aard en omvang van de zorg die mantelzorgers verlenen is zeer verschillend.

Vanuit de algemene visie van ZGA waarbij het zo lang mogelijk thuis ondersteunen van cliënten de drijfveer is ziet ZGA mantelzorgers als hun natuurlijke partner. Dit zowel in de thuissituatie als in de intramurale locaties.

ZGA vindt mantelzorg en mantelzorgondersteuning van essentieel belang voor de sociale contacten van de cliënt en voor de participatie van de cliënt aan de samenleving. Ook binnen Planetree is dit een belangrijk component. Bij de ondersteuning van de cliënt bij het verwoorden van eigen wensen en behoeften, speelt de mantelzorger een belangrijke rol. Het komt de kwaliteit van leven ten goede als naast de professionele zorg mantelzorgers en/of familieleden een actief aandeel hebben bij de zorgverlening van hun naasten/familieleden.

Mantelzorgers spelen een prominente rol in de zorg aan onze cliënten. Op diverse manieren worden mantelzorgers betrokken bij de zorgondersteuning van cliënten. Daarnaast is er ruim aandacht zowel binnen de Care als de Cure voor de vragen van mantelzorgers en worden zij ondersteund bij het vinden van de juiste ondersteuning.

## Taken mantelzorgers

Er zijn diverse vormen van ondersteuning door mantelzorgers en/of familieleden. Bij een cliënt in de thuissituatie zal de invulling anders zijn dan bij een cliënt in een van onze intramurale huizen.

Voorbeelden van ondersteuningssituaties zijn:

- Betrokken bij woon –en leefomgeving:
- Betrokken bij sociale zelfredzaamheid( participatie)
- Mentaal welbevinden
- Lichamelijk welbevinden

Mantelzorgers kunnen belangrijke input geven over de cliënt door het verwoorden van hun visie op de behoefte van de cliënt op bovenstaande vier domeinen.

Daarnaast kunnen mantelzorgers actief ondersteunen bij vele taken en werkzaamheden zoals:

- Meehelpen bij persoonlijke verzorging. Variërend van helpen bij het haren wassen en het aankleden tot haarverzorging en make-up.
- Meehelpen bij de huishoudelijke verzorging. Denk aan schoonmaken van de woonruimte, tot het verzorgen van de was.
- Meehelpen bij de maaltijd
- Leveren van een bijdrage aan het welbevinden van de client. Samen muziek luisteren, uitje, wandelen etc.
- Ondersteunen van administratieve taken.

Bovenstaande lijst is niet volledig maar geeft aan wat de mogelijkheden zijn.

## Van ‘Zorgen voor’ naar ‘Zorgen dat’

De veranderingen in de zorg leiden ertoe dat hulpverleners anders dienen te kijken naar hun eigen taakopvatting. Professionals waren eerder gewend vanuit hun eigen deskundigheid en inzicht zorg te verlenen, nu worden professionals geacht de zorg met anderen te delen. Mede door de transities en transformaties in het sociale domein gaan professionals anders werken: minder overnemen en meer samenwerken met de cliënt en diens netwerk. Ook hulpvragers en hun mantelzorgers of vrijwilligers komen hiermee in een andere rol.

## Respijtzorg

De continue zorg voor een (Wlz-)cliënt kan zwaar zijn. Het kan daarom nodig zijn dat de lasten van een mantelzorger af en toe worden verlicht. Een Wlz-cliënt die nog thuis woont, kan tijdelijk worden

opgenomen in een instelling indien de mantelzorg er even niet in staat is de benodigde mantelzorg te leveren. Hiervoor is Zorggroep Almere in gesprek met gemeente Almere om samen te kijken hoe een passend ondersteuningsaanbod kan worden gecreëerd zodat de hulpvrager zo lang mogelijk in staat is om in zijn eigen omgeving te verblijven. Respijtzorg stelt de mantelzorg in staat even op adem te komen. Daarnaast bestaan er nog andere vormen van ondersteuning bijv. dagverzorging en ontmoetingscentra die gezien kunnen worden als vormen van respijtzorg.

## Partnership

ZGA vindt partnership tussen mantelzorg en professionele (incl. vrijwilligers) zorg noodzakelijk om verantwoorde zorg te kunnen geven. Zo komt de organisatie tegemoet aan de vraag van de mantelzorgers om betrokken te blijven bij de cliënt, ieder op zijn of haar eigen wijze.

Ook in het 'Verbeterwiel Zorggroep Almere 2014 -2015' is aangegeven dat familieparticipatie vanaf 1 januari 2015 vastgelegd dient te worden in het zorgleefplan van haar psychogeriatrische bewoners. In het samenspel tussen mantelzorg en professionele hulpverleners speelt de medewerker die de zorg coördineert een belangrijke rol. (EVV of POH, PB, huisarts etc.) Hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor zowel de cliënt als de mantelzorg.

Huisartsen en andere hulpverleners uit de gezondheidscentra vormen een belangrijke groep als het gaat om mantelzorgondersteuning. Zij zijn vanwege hun contacten met patiënten en vaak ook met mantelzorgers (die zelf ook patient kunnen zijn) bij uitstek de groep die kan samenwerken met mantelzorgers en hen kan ondersteunen dan wel doorverwijzen naar ondersteuningsmogelijkheden.

Een centrale rol is weggelegd voor medewerkers van de thuiszorg. Bijv. de wijkverpleegkundige wordt gepositioneerd in de eerste lijn. Samen met de huisarts is zij erop gericht mensen zo lang mogelijk thuis te houden. Daar hoort ook mantelzorgondersteuning bij. De wijkverpleegkundigen zullen daarvoor doorverwijzen naar mantelzorgsteunpunten, welzijnswerk, maatschappelijk werk, vrijwilligerswerk en andere vormen van WMO ondersteuning op lokaal en wijkniveau.

In de Wlz is opgenomen dat de cliënt zich onder meer bij de zorgplanbespreking kan laten bijstaan door een persoon die hem helpt zijn belangen te behartigen. Dit kan door het zorgkantoor worden georganiseerd, maar de cliënt kan dit ook zelf organiseren en hiervoor bijvoorbeeld een partner, ouder, broer of zus inschakelen. Hiermee wordt niet alleen de positie van de cliënt geregeld, maar ook de positie van de mantelzorg versterkt.

Het is voor goede zorg essentieel dat mantelzorgers worden betrokken bij de zorgplanbespreking en bij het opstellen van het zorgplan. Familieleden kunnen namelijk veel over de cliënt vertellen en weten welke zaken hij (zij) belangrijk vindt in het leven. Zo wordt voorkomen dat belangrijke informatie wordt gemist. Tijdens deze bespreking kan tevens afgesproken worden hoe familie en naasten samen met de zorgverleners een integraal hulp- en ondersteuningspakket vormgeven.

## Uitgangspunten

ZGA heeft de bovenstaande visie vertaald in een aantal uitgangspunten:

1. De cliënt staat centraal samen met zijn mantelzorg en/of familieleden.
2. Mantelzorgers worden diverse mogelijkheden geboden om betrokken te zijn bij de zorg van hun familie. Denk aan inspraak, afstemming en meebeslissen. Tevens zijn mantelzorgers welkom als leden van de diverse cliëntenraden.
3. Zorggroep Almere heeft oog en oor voor de zorgtaak van mantelzorgers en de vraagstukken waar ze voor staan. Hulpverleners zijn bekend met ondersteuningsmogelijkheden tbv mantelzorgers wanneer zij hierom vragen.
4. Er is sprake van een heldere communicatie tussen de mantelzorg en de medewerkers van ZGA. Zij gaan hierbij uit van de eigen regie van de cliënt en communicatie vindt dan ook zoveel mogelijk rechtstreeks met de cliënt plaats. Als dat niet meer mogelijk is vindt de communicatie plaats met de mantelzorg.
5. Alle medewerkers bejegenen de mantelzorgers met respect en erkenning en zij hebben oog voor de eigenheid van de relatie tussen mantelzorg en cliënt. Tevens hebben zij aandacht voor de soms verschillende belangen van de cliënt en de mantelzorg.

6. Mantelzorg en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over de grenzen van ieder (cliënt, mantelzorg, ZGA). De ondersteuning van de mantelzorg is er vanaf de start op gericht om de bestaande betrokkenheid in stand te houden.
7. De ondersteuning van de mantelzorg is gericht op de directe omgang met de cliënt en het uitvoeren van de mantelzorgtaken
8. Er is een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie voor zowel de cliënt als de mantelzorg, namelijk de medewerker die de zorg coördineert( EVV'er).
9. Binnen ZGA wordt onderscheid gemaakt in de positie van vrijwilligers en mantelzorgers. De positie van de mantelzorg is wezenlijk anders dan die van de vrijwilliger. (zie onderstaand kader)
10. ZGA heeft constante aandacht voor het in beeld krijgen en houden van de belangen van de mantelzorgers.
11. De Clientenraad van de intramurale locatie is betrokken bij het vormgeven van het mantelzorgbeleid.
12. Het vertrek bij mantelzorgondersteuning is dat mantelzorgers altijd zelf de regie behouden. Zij moeten in staat worden gesteld zelf keuzes te maken.
13. Bij opname in een intramurale instelling van ZGA worden mantelzorgers, voor zover mogelijk, uitgenodigd om een actieve rol te spelen bij de ondersteuning van hun familielid. Hiertoe zal in de eerste 6 weken na opname een gesprek plaats vinden tussen verzorging en mantelzorg( MDO overleg).
14. In de werkoverleggen via intranet worden medewerkers geïnformeerd over ontwikkelingen op het gebied van mantelzorg.
15. In de inhuizingsprocedure intramuraal en bij de intake tbv extramurale cliënten is aandacht voor mantelzorg een onderdeel van het proces.
16. In het MDO( multidisciplinair overleg) wordt stilgestaan bij de samenwerking en afstemming met mantelzorg.
17. Afspraken met familieleden over hun bijdrage die ze willen leveren tbv de zorg van hun familielid worden vastgelegd in het ZorgLeefPlan.
18. De diverse vakgroepen binnen ZGA hebben jaarlijks aandacht voor het thema mantelzorg.

---

## Wat biedt ZGA aan mantelzorgers?

### **Informatieve ondersteuning**

- Zga geeft informatie, wat ZGA te bieden heeft en wat de cliënt en mantelzorg van ZGA kunnen verwachten
- Geeft informatie van ziektebeelden en hoe je als mantelzorg daar het beste mee kan omgaan
- Geeft informatie over het zorgplan en de werkwijze
- Samen met andere ketenpartners biedt ZGA deskundigheidsbevorderende scholingen aan voor mantelzorgers en vrijwilligers

### **Psychosociale ondersteuning**

- Medewerkers hebben niet alleen oog voor wat er speelt bij de cliënt maar ook bij de mantelzorg. Er is ruimte voor contact en overleg. Professionals let op signalen van overbelasting bij de mantelzorg en heeft oog voor de draagkracht van de mantelzorg.

### **Praktische ondersteuning**

Er is informatie voor mantelzorgers beschikbaar. Dit betreft informatie over diverse instanties, steunpunten en verenigingen waar naar verwezen kan worden.

### **Mantelzorgbijeenkomsten**

ZGA ondersteunt de diverse bijeenkomsten voor mantelzorgers. Binnen de intramurale locaties zijn familieavonden en andere gespreksgroepen waarbij vaak met een specifiek thema gewerkt wordt. Iedere locatie vult dit op haar eigen manier in.

ZGA werkt nauw samen met de Vrijwilligers & Mantelzorg Centrale Almere (VMCA). Zij bieden een uitgebreid pakket van mantelzorgondersteuning. Tijdens bijeenkomsten en gespreksgroepen kunnen mantelzorgers die zich in een vergelijkbare situatie bevinden elkaar ontmoeten, ervaringen uitwisselen en tips uitwisselen etc. Tevens worden er ontspanningsmomenten aangeboden en kent de VMCA de verwendag(delen) voor mantelzorgers. Voor verdere informatie zie website VMCA.

### **Er- en herkenning van en waardering voor mantelzorg**

Blijvende aandacht voor mantelzorg en -ondersteuning vraagt expliciete communicatie over het belang van mantelzorg, de waardering voor mantelzorgers en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning. Medewerkers van ZGA geven blij van hun waardering aan mantelzorgers. Hierdoor voelen mantelzorgers zich erkend en gesteund.

### **Samenwerking binnen gemeente**

Zorggroep Almere is actief in netwerken voor mantelzorg. Mantelzorgondersteuning vraagt beleid binnen verschillende lokale beleidsterreinen, zoals wonen, zorg, welzijn en werk en inkomen. Het betreft verschillende prestatievelden van de Wmo en ook andere kaders. ZGA participeert en zoekt samenwerking met andere lokale partners die mantelzorgers ondersteunen. Ook vindt afstemming plaats binnen de wijkteams van de desbetreffende regio.

### **Prestatie-indicatoren:**

- Mantelzorg/familieafspraken worden beschreven in het ZLP
- Mantelzorg/familieparticipatie is vast onderwerp in MDO bespreking
- Website van ZGA geeft informatie tbv mantelzorgers
- Clientenraad is actief betrokken bij mantelzorgbeleid
- mantelzorgtevredenheidsonderzoek wordt 1 x per 2 jaar georganiseerd

Almere, maart 2015

Literatuur:

Dossier mantelzorgbeleid, Zorgvisie

Inovum, mantelzorgbeleid.

ZGA, vrijwilligersbeleid

ZGA, visiedocument 2010-2014

ZGA, visie op family care verpleeghuis Polderburen

Vilans, Grenzen verleggen, belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg

Vilans, familieparticipatie vergt cultuuromslag, aut. Mw. Y de Jong

Website expertisecentrum Mantelzorg.

Website Movisie