

Mantelzorg bij Atlant Zorggroep

Colofon	
Scribent:	Rianne Burgers
Documenteigenaar:	Divisie manager ouderen
Bestemd voor:	Geheel Atlant
Datum besluit:	01-08-2015
Evaluatiedatum:	01-08-2016
Versie:	3.1
Docudatum:	1 augustus 2015
Indeling:	Beleid en Organisatie - Kwaliteit

1. Atlant's visie en beleid op werken met mantelzorgers

De cliënt, mantelzorger, vrijwilligers en beroepskrachten leveren ieders hun aandeel in de zorg. In de thuissituatie begint de zorg voor de zorgvrager. De zorg wordt dan geleverd door de mantelzorger en het eigen netwerk. Beroepskrachten vullen deze zorg aan daar waar dit nodig is. Als een cliënt naar een zorginstelling verhuist dan verandert deze verhouding. Beroepskrachten leveren dan het merendeel van de zorg, waar mogelijk in samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.

Binnen Atlant is ervoor gekozen op een professionele manier om te gaan met mantelzorgers, aangezien zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de zorg- en zorggerelateerde activiteiten binnen Atlant. Mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers en vrijwilligers gezien als partners in de zorgverlening. Dat beleid is in november 2010 vastgelegd. VWS heeft eind maart 2012 haar beleid nadrukkelijker geformuleerd en aangescherpt. In het samenspel tussen zorgorganisatie, cliënt en diens mantelzorger stuurt de cliënt. Wat thuis werd gedaan moet in principe ook in een zorgsetting kunnen. Actiz, de landelijke zorgkoepel sluit zich aan bij dit beleid.

Op basis van dit landelijke beleid heeft Atlant haar beleid verder aangescherpt. Atlant kent onderstaande beleidsuitgangspunten ten aanzien van mantelzorgers:

- Sturing door cliënt: iemand die hulp nodig heeft, geeft bij Atlant zelf sturing geeft aan de contacten met mantelzorgers en moet zowel thuis als in een instelling geholpen kunnen worden door mantelzorgers.
- De mantelzorger bepaalt: Atlant zal deze wensen respecteren. De mantelzorger mag zelf bepalen wat hij echt kan opbrengen en waarvoor hij ondersteuning behoeft. Ook de mantelzorger heeft immers recht op de regie over het eigen leven en dus ook in de zorgrelatie met de hulpbehoevende.
- Met hulp van informele zorg: mensen met een beperking doen, zo lang mogelijk op eigen kracht en met hulp van informele zorg, mee in onze maatschappij. Als het dan nodig is dat Atlant hen zorg gaat bieden, wordt de zorg van mantelzorgers, indien gewenst en mogelijk, voortgezet.
- Aansluiting: een goede aansluiting tussen mantelzorger en de medewerkers van Atlant is in het belang van alle partijen, niet in de laatste plaats van de mantelzorger zelf, wiens betrokkenheid niet van het ene op het andere moment mag ophouden.
- Indicatie houdt rekening met mantelzorg: bij het stellen van een indicatie voor AWBZ-zorg houdt het CIZ rekening met hulp van mantelzorgers. In het geval van zorg bij Atlant kunnen de cliënt en de zorgaanbieder afspraken maken over wat iemand zelf wil blijven doen, wat hij wil dat een mantelzorger voor hem blijft doen en wat hij over wil laten aan professionals; het principe 'mantelzorg hoeft niet, mag wel'.
- Zorgplan centraal: het instrument om afspraken tussen hulpbehoevende, mantelzorger, vrijwilliger en zorgaanbieder op maat te maken, is het zorgplan. Dit zorgplan is gebaseerd op een bespreking met de persoon die hulp nodig heeft, waarin diens wensen, mogelijkheden en beperkingen het uitgangspunt vormen.

2. Over mantelzorgers bij Atlant

2.1 Wanneer is iemand een mantelzorger bij Atlant?

Mantelzorgers zijn familieleden, vrienden, buren, kennissen van een bewoner die op een actieve manier een bijdrage willen en kunnen leveren in de zorg aan een bewoner. Een actieve bijdrage wil zeggen dat men regelmatig bij een bewoner op bezoek komt met als doel bij te dragen aan behoeften of wensen van die bewoner. Deze behoeften kunnen variëren van sociale steun tot hulp en ondersteuning bij de zorg. De term Mantelzorg is landelijk erkend, maar niet iedereen herkent zich in deze term. Wij spreken daarom ook wel over het sociale netwerk rondom de cliënt.

2.2 Het verschil tussen een "eerste contactpersoon" en een mantelzorger

Bij opname in een locatie van Atlant zal gevraagd worden wie eerste contactpersoon is van de bewoner. De eerste contactpersoon is voor de medewerkers het aanspreekpunt over allerlei zaken met betrekking tot de bewoner, bijvoorbeeld op het gebied van de zorg. De eerste contactpersoon hoeft geen mantelzorger te zijn. Bijvoorbeeld wanneer de eerste contactpersoon niet regelmatig op bezoek kan komen of niet in staat is om op een actieve manier een bijdrage te leveren aan de zorg.

2.3 Waarom mantelzorg zo belangrijk is

Bij Atlant krijgen bewoners op een professionele manier zorg. Mantelzorgers maken deel uit van het dagelijkse leven van de bewoner. Vaak kennen zij de bewoner langer en beter, hebben een sterke band en weten waar de bewoner behoefte aan heeft. Bovendien kunnen mantelzorgers, net als in het dagelijkse leven samen met de bewoner initiatieven nemen, bijvoorbeeld om met de bewoner mee te eten, te gaan wandelen, boodschappen te doen, familiebezoek etc.

2.4 Het partnerschap

Wanneer we spreken van mantelzorg, is het ook van belang dat er een goede relatie is tussen de medewerkers en de familie/mantelzorger. Op die manier kan een partnerschap in de zorg ontstaan. Beiden streven vanuit hun eigen invalshoek naar een goede verzorging van de bewoner/cliënt. Door samenwerking kan beter tegemoet worden gekomen aan de behoeften en wensen van de bewoners. Om een goed partnerschap in de zorg tot stand te krijgen tussen verzorging en familie/mantelzorg van een bewoner kan een belangrijk beginpunt zijn, de behoeften van de familie te weten en te erkennen.

Van belang is dat de medewerkers van Atlant weten welke behoeften de familie heeft en waarop deze gebaseerd zijn. Naast het rekening houden met de behoeften van de familie is het ook van belang dat er continuïteit is in het contact, met veelal dezelfde verzorgende. Een belangrijk middel tot contact is persoonlijke aandacht; even vragen hoe het met iemand gaat. Persoonlijke aandacht kan het contact met de familie aanzienlijk verbeteren en veel zaken in de situatie van de bewoner verduidelijken.

2.5 Mantelzorg binnen Atlant is vrijwillig

Mantelzorg geven kan veel tijd en inspanning kosten. Familieleden en vrienden zijn niet altijd in staat om mantelzorg te geven. Bijvoorbeeld omdat zij ver weg wonen of door eigen werkzaamheden weinig tijd hebben. Daarom verwacht Atlant van familieleden en/of vrienden alleen mantelzorg als zij dat kunnen en willen geven.

3. Ondersteuning van mantelzorgers

Het geven van mantelzorg kan soms zwaar zijn. Vaak willen mantelzorgers dit niet erkennen en lopen de kans overbelast te raken met alle gevolgen, voor de mantelzorg zelf maar ook voor de bewoner. Daarom is het van belang dat de mantelzorgers een vast aanspreekpunt hebben bij Atlant, waar men terecht kan met vragen, waar de mantelzorgers zijn/haar verhaal kwijt kan en waar de mantelzorgers informatie kan krijgen over alles wat met mantelzorg te maken heeft. De EVV-er kan deze rol vervullen. Iedere locatie heeft een mantelzorgspecialist waar de EVV er ook ondersteuning van kan krijgen. De mantelzorgspecialist krijgt kennis door intervisie vanuit de werkgroep Mantelzorgbeleid en door contact met collega mantelzorg specialisten. Ook bestaat de mogelijkheid om mantelzorgers met vragen door te verwijzen naar de KAP het mantelzorgsteunpunt in Apeldoorn. De Kap ondersteunt Atlant bij het implementeren van het mantelzorgbeleid.

3.1 Informatieve ondersteuning

Uit onderzoek is gebleken dat familie/mantelzorgers behoefte hebben aan ondersteuning en informatieverstrekking. Dit kan op verschillende manieren worden vorm gegeven. Van belang hierbij is dat de mantelzorgers weet wat de ondersteuning kan inhouden en wanneer daar een beroep op kan worden gedaan.

Informatie kan worden gegeven over:

- het reilen en zeilen binnen de organisatie
- ziektebeelden en hoe de mantelzorgers het beste met de bewoner kan omgaan en relevante aspecten van de verzorging
- de zorgplannen / het zorgdossier.

3.2 Psychosociale ondersteuning

Verzorgenden moeten oog en oor hebben voor wat er bij de mantelzorgers speelt. Dat geldt niet alleen voor de opname maar ook daarna. Familie moet in gesprek met medewerkers opmerkingen / gevoelens kwijt of advies kunnen vragen. De medewerker let op signalen van overbelasting bij de mantelzorgers en heeft oog voor de draaglast en de draagkracht van de mantelzorgers.

3.3 Praktische ondersteuning

Er is informatie over mantelzorg beschikbaar. Daarbij gaat het om Atlant informatie en om algemene informatie over mantelzorg (Steunpunt Mantelzorg Apeldoorn, mantelzorggids etc.)

3.4 Themabijeenkomsten

Atlant organiseert een aantal keer per jaar gespreksgroepen en familieavonden voor mantelzorgers. Tijdens deze bijeenkomsten kan de mantelzorgers informatie krijgen over bijvoorbeeld een bepaald ziektebeeld. Daarnaast zijn deze bijeenkomsten ook bedoeld om eigen ervaringen te kunnen delen met andere mantelzorgers. Bij de organisatie kan gebruik worden gemaakt van externe deskundigen op het terrein van mantelzorg of specifieke ziekte beelden.

3.5 Mantelzorg trefpunt

Atlant faciliteert door de inzet van de ontmoetingspunten het Mantelzorg trefpunt locatie Koningin Wilhelmina. Mantelzorgers uit de wijk kunnen elkaar hier ontmoeten maar ook relevante thema's worden hier besproken. Maar er is ook tijd voor ontspanning. Dit is in samenwerking met de KAP, Stimenz en Atlant. Deze trefpunten willen we uitbreiden naar de overige ontmoetingsplekken bij Atlant.

4. Wat kunnen mantelzorgers doen bij Atlant?

4.1 Taken en werkzaamheden

Mantelzorgers kunnen ondersteunen bij vele taken en werkzaamheden onder andere:

- Mantelzorgers kunnen, als zij en de bewoners dat willen, meehelpen bij de lichamelijke en huishoudelijke verzorging. Indien nodig zal de medewerker de mantelzorger(s) daarbij begeleiden
- Mantelzorgers kunnen ook helpen door met de bewoner mee te eten. Vooral bij bewoners voor wie eten en drinken moeilijk is geworden, vergroot gezelschap de eetlust. De mantelzorger kan de bewoner ook helpen bij het invullen van de menulijst, hij/zij weet waarschijnlijk goed wat de bewoner graag eet
- Mantelzorgers kunnen door hun bezoek aan de bewoner en/of het mee uit nemen van de bewoner, een belangrijke bijdrage leveren aan het welbevinden van de bewoner.
- Mantelzorger kan ondersteunen bij activiteiten op de afdeling of in de locatie.
- Mantelzorger kan koken op de afdeling en of ondersteunen bij het koken.
- Mantelzorgers kunnen de medewerkers van de bewoner informeren over gewoonten en waarden van de bewoner, als deze daar zelf niet meer voldoende toe in staat is. Door deze informatie kunnen medewerkers hun zorg beter laten aansluiten bij de individuele situatie van een bewoner.

4.2 Werkwijze op hoofdlijnen

Het eerste contact

Na opname van een nieuwe bewoner krijgt de eerste contactpersoon informatie over mantelzorgmogelijkheden bij Atlant. De Evv-er neemt vervolgens contact op met de eerste contactpersoon van die bewoner. Samen met die persoon wordt er dan gekeken op welke manier hij/zij of een ander familielid mantelzorg kan en wil bieden. Daartoe wordt een intakeformulier ingevuld;

Afspraken vastleggen

Met de mantelzorger(s) worden afspraken gemaakt over de taken die zij willen en kunnen verrichten ten behoeve van de bewoner. Deze afspraken worden vastgelegd in de afsprakenlijst die wordt toegevoegd aan het zorgplan. (zie bijlage 2). Hierin kunnen de medewerkers zien op welke momenten een mantelzorger aanwezig is. Op dit formulier kan ook worden aangegeven of een vrijwilliger (tijdelijk) taken kan/moet overnemen. Wanneer er sprake is van het overnemen van verzorgende taken door de mantelzorger, moeten hierover duidelijke afspraken worden gemaakt. In een protocol moet worden vastgelegd welke zorgtaken een mantelzorger mag overnemen en welke handelingen alleen door een verzorgende mogen worden verricht.

4.3 Mag het allemaal wel?

De discussie bij veel zorgorganisaties over de inzet van mantelzorg kent naast organisatorische kwesties, rolverdeling en afstemmingsvragen (wat doet de mantelzorger, hoe vaak en wanneer komt iemand etc.) ook de vraag over de wet- en regelgeving; wat mag een mantelzorger nu wel en wat niet? Deze vragen staan vaak een belemmering van de inzet van mantelzorgers in de weg. VWS heeft Vilans de opdracht gegeven om in dit grijze gebied helderheid te scheppen. Vilans heeft een studie uitgevoerd met een toets langs 4 lijnen van wet- en regelgeving: Besluit zorgplanbespreking AWBZ-zorg, Kwaliteitswet zorginstellingen, protocollen/normen Inspectie en de Wet BIG.

De conclusie uit dit onderzoek (Grenzen Verleggen, Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen formele en informele zorg. Vilans, maart 2012) is de volgende: Wetgeving staat het verlenen van mantelzorg en vrijwilligerswerk in instellingen niet in de weg. Ook de op landelijk niveau ontwikkelde handreikingen en protocollen doen dat niet. Voor de praktijk belangrijke documenten, zoals het Kwaliteitskader VVT en het model Zorgleefplan, zien verlening van mantelzorg in de instelling als iets positiefs dat aanmoediging verdient.

5. Mantelzorg en vrijwilligerswerk

5.1 Definities en verschillen

Vrijwillige zorg: zorg verleend door vrijwilligers vanuit een georganiseerd verband. Tussen de vrijwilliger en degene aan wie zorg wordt verleend bestaat vooraf meestal geen relatie.

Mantelzorg: zorg die wordt gegeven aan hulpbehoevenden door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening voortvloeit uit de sociale relatie.

Bij vrijwilligerswerk komt de relatie met de cliënt via de organisatie tot stand. Mantelzorg start vanuit een persoonlijke, bestaande relatie. Mantelzorgers voeren vaak ook zorgtaken uit vrijwilligers doorgaans niet. Mantelzorger wordt geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening, vrijwilligers meestal niet tenzij daarover afspraken zijn gemaakt. Vrijwilligers en Mantelzorgers hebben wel met elkaar te maken. Zo kunnen vrijwilligers mantelzorgers ondersteuning bieden. Anders om geldt dat mantelzorgers in een organisatie ook vrijwilligerswerk kunnen verrichten.

5.2 De relatie tussen mantelzorgers en vrijwilligers

Naast de verschillen tussen vrijwilligers en mantelzorgers zijn er ook raakvlakken. Op locaties van Atlant komt het voor dat een mantelzorger ook andere bewoners helpt bijvoorbeeld bij de maaltijd. De mantelzorger is dan eigenlijk ook vrijwilliger. Vrijwilligers zijn vaak eerst mantelzorger geweest en zijn na het overlijden van hun familielid als vrijwilliger gebleven. In de relatie van vrijwilligers en mantelzorgers zal de vrijwilliger ondersteuning moeten kunnen bieden aan de mantelzorger, waardoor de mantelzorger zich tijdelijk of gedeeltelijk terug kan trekken in de wetenschap dat de zorg op dat moment door iemand anders wordt overgenomen, de zogenaamde respijtzorg. Om vrijwilligers taken van mantelzorgers te kunnen laten overnemen, moeten er duidelijke afspraken en richtlijnen zijn. Vrijwilligers moeten weten wat hem of haar te wachten staat, zodat niet tijdens maar voorafgaand aan de zorgsituatie afspraken worden gemaakt. Eén en ander is in de werkwijze voor vrijwilligers vastgelegd.

5.3 Deskundigheidsbevordering medewerkers

Het omgaan met mantelzorgers blijkt in de praktijk vaak lastig. Mantelzorgers worden nog wel eens als lastig of bemoeizuchtig gezien, er is vaak weinig zicht op de voorgeschiedenis van de bewoner en diens mantelzorger(s). Om er voor te zorgen dat medewerkers voldoende inzicht hebben in achtergrond en beleving van mantelzorgers worden trainingen geboden over volgende onderwerpen:

- mantelzorg in het algemeen
- omgangsregels m.b.t. bejegening van mantelzorgers
- conflicthantering
- acceptatie van opname
- rouwverwerking.

6. Waarderingsbeleid

Om mantelzorgers te laten merken dat hun werk wordt gezien en gewaardeerd, dient er op verschillende manieren/momenten een blijk van waardering te zijn.

Atlant doet dit in de vorm van:

- het aanbieden van thema- en ontmoetingsbijeenkomsten (twee keer per jaar).Mantelzorg trefpunt 1 maal per maand
- aandacht schenken aan de jaarlijkse dag van de mantelzorg
- mantelzorgers uitnodigen/ betrekken bij gezellige activiteiten van de bewoners
- een jaarlijks diner of gezellige avond.

Bijlage 1.

Inventarisatie formulier mantelzorginzet/familie participatie (bijlage wordt als vragenlijst opgenomen in het ECD).

1a :

Handleiding inventarisatieformulier familieparticipatie/mantelzorginzet.

Dit formulier kan als richtlijn worden gebruiken bij het gesprek met familie/mantelzorgers.

Het is in het gesprek van belang om te weten wat de relatie is tot de cliënt van degene met wie het gesprek wordt gevoerd.

Sommige vragen zijn wel geschikt voor de partner van de cliënt maar minder of niet geschikt voor de kinderen en of de oude burens.

**1b :
Inventarisatieformulier familieparticipatie & mantelzorginzet**

Naam bewoner:

Locatie (afdeling) :

Naam van familielid/relatie:

Relatie: Partner / (schoon)familie / vriend / anders :

1. Waaruit bestond de hulp die u tot nu toe verleende?

2. Welke ondersteuning wilt u blijven verlenen aan uw relatie?

3. Bij welke activiteiten wilt u betrokken worden? Voorbeelden zie bijlage 1.

4. Heeft u behoefte aan ondersteuning / instructie bij de hulpverlening?
 Nee
 Ja nl.:

5. Heeft u ideeën en of wensen over familieparticipatie/mantelzorginzet en informatie?

Waar bent u goed in:
(Denk hierbij aan een hobby of over vertellen over beroep / dier / omgeving / vakanties, e.d.)

Wanneer heeft u tijd:

Ik heb tijd op: maandag / dinsdag / woensdag / donderdag / vrijdag / zaterdag / zondag

Mijn voorkeur gaat uit naar de: ochtend / middag / avond

Kent u ook nog andere relaties die het ook leuk zouden vinden om te helpen, namelijk:

Naam van familielid/relatie:	_____	Telefoonnr	_____
Relatie:	Partner/(schoon)familie/vriend	Overdag :	_____
	Anders :	Anders	_____

Naam van familielid/relatie:	_____	Overdag :	_____
Relatie:	Partner/(schoon)familie/vriend	Anders	_____
	Anders:		_____

Naam van familielid/relatie:	_____	Overdag :	_____
Relatie:	Partner/(schoon)familie/vriend	Anders	_____
	Anders :		_____

Vriendelijk verzoek om dit formulier in te vullen en deze af te geven bij de EVV-er of de activiteitenbegeleider van de afdeling waar uw familielid verblijft.

Hartelijk dank voor uw medewerking !

SOFA – model

Samenwerken met mantelzorgers

Beroepskrachten hebben veel te maken met mantelzorgers die soms één rol, soms meerdere rollen tegelijk of, wisselend in tijd, verschillende rollen vervullen. De centrale vragen die de medewerker zich voortdurend moet stellen bij de rol van de mantelzorger als samenwerkingspartner zijn: "Wat kunnen we *samen* doen om de zelfredzaamheid, de kwaliteit van leven, en het welzijn van de cliënt zo goed mogelijk te behouden? Hoe kunnen we taken zo verdelen dat zowel de formele als de informele hulpverleners in hun kracht (blijven) staan?". De mantelzorger is de ervaringsdeskundige die meer tijd doorbrengt (en vaak heeft doorgebracht) met de cliënt, daardoor andere dingen opmerkt, en andere kennis meebrengt als de medewerker. Deze ervaringskennis is waardevolle informatie. De persoonlijke relatie is meestal ook de motivatie om zorg te willen blijven geven, maar als de mantelzorger op enige wijze blijk van te veel spanning of overbelasting geeft, kan dat een uitdaging voor de beroepskracht vormen om dit soort signalen, als van een 'schaduwcliënt', te herkennen. Het **SOFA**-model is een weergave van de belangrijkste elementen die tussen cliënt, mantelzorger en medewerker kunnen spelen in deze samenwerkende situatie.

Samenwerken

- Erken de mantelzorger als medehulpverlener
- Betrek de mantelzorger bij het opstellen van het zorgplan
- Bespreek wat de mantelzorger doet in zorg en ondersteuning
- Geef info over zorg, ziekte, organisatie
- Leer de mantelzorger vaardigheden
- Zorg voor goed bereikbaar aanspreekpunt voor de mantelzorger

Ondersteunen

- Bied een luisterend oor
- Wees alert op (dreigende) overbelasting
- Geef tips om zorg in te passen in eigen leven
- Verwijs naar ondersteuningsmogelijkheden (gespreksgroep, respijtzorg, vrijwilligers)
- Geef info hoe mantelzorg vol te houden is (zorg delen met familie/vrienden)

Faciliteren

- Realiseer je dat de mantelzorger in de eerste plaats kind, ouder, partner, vriend is
- Respecteer gewoontes van cliënt en mantelzorger
- Hou rekening met privacy van cliënt en mantelzorger
- Wijs de mantelzorger op het belang van eigen ontspanning
- Denk mee hoe de mantelzorger en de cliënt belangrijke elementen in hun relatie kunnen voortzetten

Afstemmen

- Benut kennis van de mantelzorger; vraag naar gewoontes
- Informeer bij de mantelzorger naar wensen en feiten
- Betrek de mantelzorger bij beslissingen
- Vraag de mantelzorger advies bij problemen en veranderingen
- Houd regelmatig contact met de mantelzorger
- Vraag naar grenzen en manage verwachtingen
- Neem klachten serieus