

**Beleid: 120 B19 Accent op Mantelzorg**

Eigenaar/auteur: H.Nijboer

Revisiedatum: feb 2013

Versie: feb 2011

Prezo Prestatie: 2.8 Vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid

De organisatie voorziet in een op schrift gesteld beleid ten aanzien van de inzet van vrijwilligers in de organisatie en de betrokkenheid van mantelzorgers bij de zorgverlening.

Inleiding	2
1. Begripsomschrijving	3
1.1 Mantelzorg en 'eerste contactpersoon'	3
1.2 Mantelzorg en vrijwilligerszorg	3
2. Accent op Mantelzorg	4
2.1 Kwaliteit van leven	4
2.2 Domeinen	4
2.3 Visie op Mantelzorg	5
2.4 Doelstelling Mantelzorgbeleid 'Accent op Mantelzorg'	6
3. Samenspel	6
3.1 Samenwerken	6
3.2 Ondersteunen	7
3.3 Faciliteren	7
3.4 Afstemmen	7
4. Documentkenmerken	7



Inleiding

Mantelzorg staat volop in de belangstelling, binnen onze eigen organisatie maar ook in de samenleving. Ongeveer 75 % van de zorg in Nederland wordt verleend door mantelzorgers. Nu in het licht van maatschappelijke ontwikkelingen de zorg in eigen kring sterk gestimuleerd wordt, is het des te meer van belang mantelzorg te koesteren. Mantelzorgers zorgen vaak lang en intensief voor een partner, een ouder, een familielid of een vriend. In de thuish situatie is die zorg bijna vanzelfsprekend, maar ook na opname in een zorginstelling blijft de rol van mantelzorgers van belang, voor de kwaliteit van leven van de cliënt én de mantelzorger.

De rol en de betekenis van de mantelzorg in het zorgproces is aan het veranderen.

Van een concept waarin de beroepsmatige zorg altijd leidend is geweest naar een concept waarin samenwerking en afstemming met de cliënt en de mantelzorg centraal staan.

De periode dat een oude vader of moeder bij een verzorgingshuis wordt 'afgeleverd', is echt voorbij. De mantelzorg zal net als voor die tijd een rol willen en moeten kunnen spelen in het leven van de cliënt. Medewerkers in de (langdurige) zorg zullen moeten leren omgaan met het idee dat het automatisch bieden van alle zorg niet langer vanzelfsprekend is. Het stimuleren van meer regie van de cliënt en de mantelzorg, zal een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven en van zorg, voor zowel de cliënt, de mantelzorg, de medewerkers en de organisatie zelf,

In de Beleidsnotitie Accent op Mantelzorg beschrijft ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente haar visie op mantelzorg .

Deze beleidsnotitie richt zich op alle vormen van zorg vanuit het principe dat in elke zorgsituatie een samenspel tussen mantelzorgers en professionele hulpverleners moet kunnen plaatsvinden. Dit samenspel is gericht op het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de cliënt en de mantelzorg.



1. Begripsomschrijving

Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor veel vormen van meer dan de gebruikelijke zorg, die partners, ouders, kinderen, familieleden, vrienden en buren aan elkaar verlenen.

Er zijn verschillende definities in omloop waarin mantelzorg wordt beschreven.

Wij hanteren een ruime definitie van mantelzorg om te onderstrepen dat het doelstelling is om de positie van alle mantelzorgers in onze organisatie te verbeteren, zowel in de thuissituatie als in de zorg met verblijf situatie.

De onderstaande definitie wordt breed gebruikt en is ontwikkeld door Mezzo¹

Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen professionele hulpverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie zij zorgen.

Mantelzorg is niet de alledaagse zorg voor bijvoorbeeld een gezond kind.

Mantelzorg is vaak langdurig en intensief.

Voor de zorg met verblijf situatie willen we deze definitie verbijzonderen:

**Mantelzorgers zijn familieleden, vrienden, buren, kennissen van een cliënt die op een actieve manier een bijdrage willen en kunnen leveren in de zorg en ondersteuning aan een cliënt . Een actieve bijdrage wil zeggen dat men regelmatig bij een cliënt op bezoek komt met als doel -het continueren van de vertrouwde, persoonlijke band.
-een bij te dragen aan het zich welbevinden van de betreffende cliënt .**

1.1 Mantelzorger en 'eerste contactpersoon'

Bij opname in de zorg met verblijf situatie zal gevraagd worden wie eerste contactpersoon is van de cliënt. De eerste contactpersoon is voor de medewerker en het aanspreekpunt over allerlei zaken met betrekking tot de cliënt, 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.

1.2 Mantelzorg en vrijwilligerszorg

Mantelzorg en vrijwillige zorg zijn beide een vorm van informele zorg. Ze hebben overeenkomsten en verschillen. In de nota Accent op Vrijwilligerswerk 2010 – 2014 hanteren we de gangbare definitie van vrijwilligerswerk:

Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht in enig georganiseerd verband wordt verricht.

Er is een duidelijk verschil tussen een mantelzorger en een vrijwilliger in de zorg:

Mantelzorgers zijn partners, ouders, kinderen buren of vrienden die langdurig en intensief zorgen voor hun ziek of gehandicapte naaste. Ze kiezen er niet bewust voor: mantelzorg 'overkomt' je. Mantelzorger ben je bovendien doorlopend, soms 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Vrijwilligers zijn mensen die een bewuste keuze maken om vanuit een persoonlijke motivatie onbetaald en onverplicht iets doen ten behoeve van de samenleving. Vrijwillige zorg is afgebakend in de tijd.

Vrijwilligerszorg wordt verricht vanuit een georganiseerd verband (organisatie) en is een aanvulling op de professionele dienstverlening binnen onze organisatie.

Mantelzorgers verrichten hun werkzaamheden juist niet vanuit een organisatie / in opdracht van een organisatie. Zij richten hun werkzaamheden alleen op de eigen partner / familielid of vriend en niet op iemand waar men geen relatie mee heeft.

¹ Mezzo is de landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg.



2. Accent op Mantelzorg

2.1 Kwaliteit van leven

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente rekent het tot haar kerntaak om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit komt ondermeer tot uitdrukking in haar visie op Wonen Welzijn en Zorg. Deze visie is gerelateerd aan de normen voor Verantwoorde Zorg². Verantwoorde zorg wordt gedefinieerd als zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Mensen moeten ondersteund worden om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden, zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden.

2.2 Domeinen

In de praktijk maakt het zeker in de beleving van de cliënt en mantelzorgers verschil of zorg wordt verleend in de thuissituatie of binnen de muren van de instelling.

De zorg thuis speelt zich uitsluitend af in het privé domein, waar cliënt en mantelzorgers alle zeggenschap hebben. Bij de zorg-met-verblijf delen cliënten (gedeelten) van hun domein met anderen.

Thuiszorg

Door de inzet van de mantelzorgers kan de zorgvrager zo lang mogelijk in de vertrouwde eigen situatie blijven wonen en leven en zijn autonomie in stand houden. Het wegvallen van een mantelzorgers zal zeker gevolgen hebben voor de ervaren autonomie en het welbevinden van de zorgvrager.

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente erkent het grote belang van de mantelzorg in de thuissituatie en wil de cliënt en zijn mantelzorgers ondersteunen zodat zij zo goed (en zo lang) mogelijk voor elkaar kunnen blijven zorgen.

Zorg met verblijf

Permanente opname in een zorginstelling is meestal een ingrijpende gebeurtenis zowel voor cliënt als partner / familie. Het vertrouwde 'cliëntsysteem' valt uit elkaar.

Lang is het zo geweest dat de mantelzorgers de zorg uit handen gaf aan de zorginstelling. Voor de mantelzorg betekende dit een verlichting van de dagelijkse zorg en praktische zaken.

In de praktijk zien we dat mantelzorgers, na een tijdje, toch graag een bijdrage willen blijven leveren aan het welbevinden van de (intramuraal wonende) partner / of familielid.

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente wil voorwaarden creëren en de mantelzorgers ondersteunen zodat deze (indien gewenst) zolang mogelijk een actieve rol kan blijven vervullen bij de ondersteuning en zorgverlening aan de cliënt. Binnen 'Zorg met Verblijf' onderscheiden we 4 verblijfsvormen:

- verzorgingshuis
- verpleeghuis
- kleinschalig wonen
- Hospice

² Op weg naar normen voor verantwoorde zorg (juni 2005)



2.3 Visie op Mantelzorg

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente gaat er vanuit dat de mantelzorg een essentiële bijdrage levert aan het welzijn / welbevinden van de persoon voor wie hij / zij zorg draagt.

Wij zijn van mening dat het de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede kan komen, als de mantelzorg een rol kan blijven spelen in het leven van de cliënt.

Dit geldt voor de zorgverlening thuis en (mogelijk) daarna in de zorg met verblijf situatie.

In de verschillende fases van het ziekte- en zorgverleningproces willen we de cliënt en de mantelzorger hierbij ondersteunen zodat zij zo goed mogelijk voor elkaar kunnen blijven zorgen en voor elkaar een rol van betekenis kunnen blijven vervullen.

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente ziet haar zorg- en dienstverlening, aan de cliënt en de mantelzorg, als een continue proces: het samenwerken met de mantelzorg begint in de thuissituatie en gaat door in de zorg met verblijf situatie.

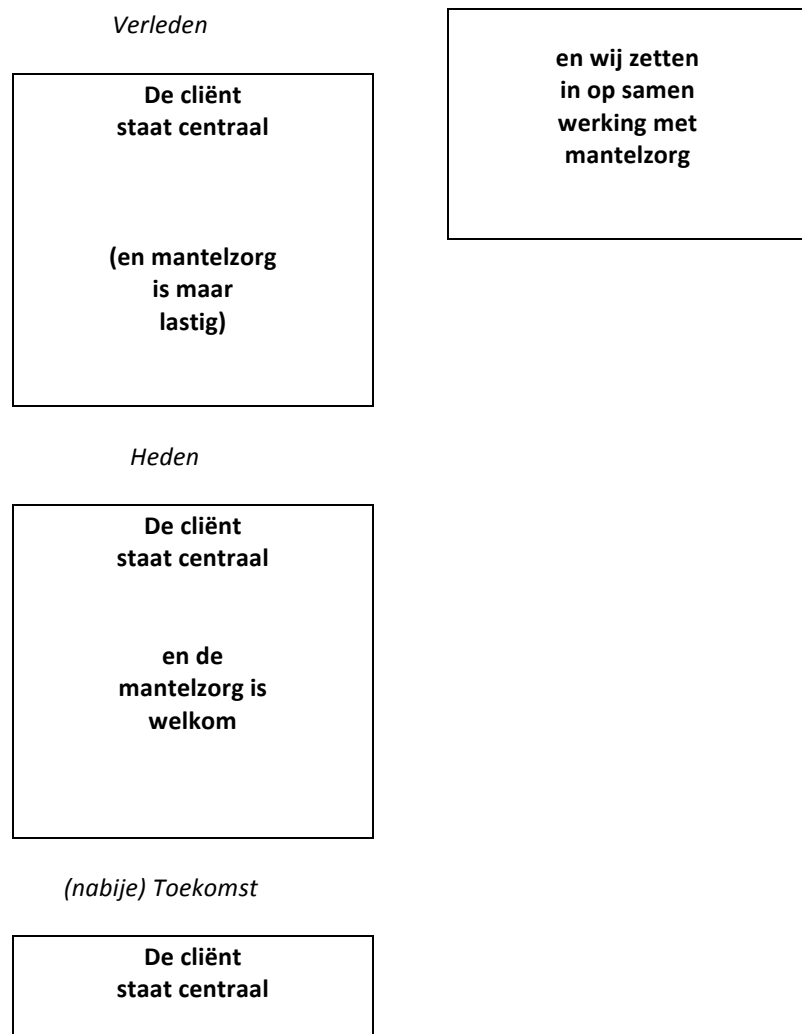
De zorgvraag van de cliënt verandert in de loop van de tijd. De rol van de mantelzorg en de rol professionele zorg veranderen mee.

Om dit te kunnen realiseren zullen professionele zorgverleners veel met de cliënt en de mantelzorg overleggen en vervolgens samenwerken om gezamenlijk de cliënt een zo goed mogelijke zorg te kunnen bieden.

Het individuele ZorgLeef plan biedt mogelijkheden om de rol van de mantelzorg en de rol van de professionele zorg zorgvuldig op elkaar af te stemmen, dat wil zeggen met waarborgen voor de kwaliteit van zorg en zodanig dat mantelzorg niet overbelast raakt.

Een actieve rol van de mantelzorg in het zorg- en dienstverleningsproces is niet vanzelfsprekend. Het is mede afhankelijk van de wens en de draagkracht van de mantelzorg.

In onderstaand schema geven we de ontwikkeling in visie weer waar we, samen met de cliënt en de mantelzorger, naar toe willen groeien:





2.4 Doelstelling Mantelzorgbeleid 'Accent op Mantelzorg'

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente wil het samenspel met de mantelzorg gaan ontwikkelen tot een integraal onderdeel van zorg- en dienstverlening van ZorgAccent & TNWT, ongeacht de plek waar de cliënt woont: thuis of in de zorginstelling:

We willen de participatiemogelijkheden van mantelzorgers binnen Zorgaccent & Thuiszorg Noord West Twente optimaliseren, zodat deze participatie leidt tot een verhoging van de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van de cliënt en tot betere relaties tussen cliënt, mantelzorger en professionele zorgverlener.

Het werken aan de realisatie van deze doelstelling zien we als een ontwikkelproces waarbij zowel mantelzorgers en als beroepskrachten betrokken worden. En waarbij we van elkaar willen en kunnen leren.

3. Samenspel

Om het samenspel met de mantelzorgers te bevorderen, hanteren we de hieronder beschreven uitgangspunten.

Om de cliënt te ondersteunen bij hoe hij/zij zelf wil leven werken mantelzorgers en professionele zorgverleners – in de thuiszorg en in de zorg met verblijfsituatie- met elkaar samen. De situatie zoals deze was in de thuisituatie zal zoveel mogelijk gecontinueerd worden in de 'zorg met verblijf' situatie. De samenwerking komt tot uiting middels:

- De mantelzorger is iemand die zorg verleent:
De mantelzorger is een *collega-zorgverlener (partner in de zorg)* ; iemand die met de zorgverlener samenwerkt om goede zorg te verlenen.
- De mantelzorger kan zelf steun nodig hebben:
Veel mensen die langdurig zorg verlenen, ervaren stress. Ze hebben het te druk en/of hebben verdriet over hun familielid of vriend. Zij hebben behoefte aan uitleg ("hij herkent me niet meer?") en troost of begeleiding bij het bepalen van hun eigen grenzen. De mantelzorger als *hulpvrager*.
- Een mantelzorger is vaak de partner, kind of vriend van de cliënt.
Een zorgverlener kan met de cliënt en zijn mantelzorger nadenken over wat er nodig is om de oude relatie weer invulling te geven.
De mantelzorger als *partner, of dochter of buurman*
- Het verkrijgen van informatie:
De mantelzorger is iemand die de cliënt goed kent. Hij/zij weet wie de cliënt is en hoe hij/zij leeft in zijn eigen leefomgeving. Zeker als een cliënt niet meer in staat is dit zelf te verwoorden, is de mantelzorger een bron van informatie over de cliënt! Veel mantelzorgers zijn *ervaringsdeskundige*.

Rollen van mantelzorgers	Activiteiten van professionele zorgverleners
Partner in zorg	Samenwerken
Hulpvrager	Ondersteunen
Persoonlijke relatie (rolbehoud als partner, kind, vriend)	Faciliteren
Ervaringsdeskundige / expert	Afstemmen

3.1 Samenwerken

Aan de basis van een goede samenwerking ligt een open communicatie.

Mantelzorgers zullen zich als partner in de zorg ervaren wanneer zij:

- Met respect benaderd worden;
- Tijdig passende informatie verkrijgen over de gang van zaken (welke zorg, wanneer en waarom);
- Ruimte krijgen voor overleg;
- Inspraak hebben in de zorg;
- Betrokken zijn bij het maken van het zorgleefplan;
- Wezenlijk informatie bespreken met zorgverlener(s);
- Met zorgverleners afspreken wie welke taken doet, de afspraken worden vastgelegd en nagekomen;
- Inspraakmogelijkheden krijgen in multidisciplinaire cliënt besprekingen of evaluaties;
- Kunnen werken op basis van vrijwilligheid;

- Erkenning krijgen voor hun grenzen.

3.2 Ondersteunen

Het doel van de ondersteuning is om de draagkracht van de mantelzorger in stand te houden of te vergroten en de draaglast te verminderen.

De ondersteuning voldoet aan een aantal criteria om het meest optimale effect te hebben:

- De basis van de ondersteuning is vertrouwen; dit wordt opgebouwd in onderling contact en afstemming: de zorgverlener sluit aan bij de zorg zoals de mantelzorger de gewend is te geven;
- De ondersteuning richt zich op de specifieke situatie en behoeften van de mantelzorger en is altijd maatwerk;
- De ondersteuning wordt preventief ingezet, ter voorkoming van overbelasting;
- De ondersteuning kent een lage drempel;
- Elke vorm van mantelzorgondersteuning houdt ook altijd oog voor de cliënt;
- Afspraken over de aard en omvang van de ondersteuning worden vastgelegd in het zorgleefplan, regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld;
- Continuïteit van zorgverleners en een vertrouwensrelatie. Als een zorgverlener de mantelzorger kent, kan zij de ondersteuning beter op maat bieden of ernaar verwijzen.

3.3 Faciliteren

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

Dat vraagt om een planning van de formele zorg die aansluit op de behoeften van de mantelzorger, en het leefritme van de cliënt.

3.4 Afstemmen

Voor de professionele zorgverleners is regelmatig contact met de mantelzorger een voorwaarde om vraaggericht en verantwoorde zorg te kunnen verlenen en om de zelfredzaamheid van de cliënt te kunnen bevorderen. De zorgverlener geeft invulling aan de zorgverlening mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorger. De professionele zorgverlener zoekt vanaf het eerste contactmoment afstemming met de mantelzorger. De mantelzorger geeft informatie over de zorg en geeft aan waar zijn/haar grens ligt bij het (blijven) bieden van zorg.

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

4. Documentkenmerken

Eigenaar	H.Nijboer
Auteur	R.Klei
Beoordelaar	H.Nijboer / J.Abrahams
Autorisator	H.Nijboer
Datum aanmaak document	Nov 2010
Datum laatste wijziging	Febr 2011
Revisiedatum / geldig tot	Febr 2012
Indicatoren Norm Verantwoorde zorg	Geen
<i>Voorstellen ter verbetering kunt u per email kenbaar maken bij de eigenaar met vermelding van titel en documentnummer.</i>	