



Accolade Zorg

met elkaar

Onderwerp Mantelzorg	Documenthouder Regiomanager Assen	Versie 3.0
Datum vaststelling 1 juli 2011	Datum evaluatie 10 juli 2015	Datum eerstvolgende evaluatie 1 juli 2018

Inleiding

De cliënt, mantelzorgers en professionele zorgverleners leveren ieder hun aandeel in de zorg. In de thuissituatie was dit altijd al het geval. Daar wordt vaak de meeste zorg door mantelzorgers geleverd en vullen professionele zorgverleners deze zorg aan waar dat nodig is. Als een cliënt naar een zorginstelling verhuist, verandert deze verhouding. Professionele zorgverleners leveren dan de zorg, in samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. De tijd dat 'een zorginstelling alles doet en mantelzorg alleen op bezoek komt' is niet meer. De visie is dat de manier van leven voor bewoners bij Accolade Zorg zoveel mogelijk aansluit bij de manier waarop de cliënt zijn leven had ingericht voor zijn verhuizing. Het in stand houden van het sociale netwerk van de cliënt wordt, waar dat mogelijk is, gestimuleerd. Het samenspel tussen mantelzorgers en professionele zorgverleners levert een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt. Belangrijk voor alle partijen is te weten wat er van elkaar verwacht mag worden en hoe je elkaar vindt. Dat zal centraal staan in dit document.

1 Mantelzorg

1.1 Wat is mantelzorg?

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

De definitie van de Nationale Raad voor de Volksgezondheid luidt:

"Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie."

1.2 Mantelzorgers en vrijwilligers

Mantelzorg en vrijwilligerswerk zijn termen die vaak door elkaar gehaald worden. Toch is er een groot verschil

Mantelzorg overkomt je, voor vrijwilligerswerk kies je.

Een mantelzorger kiest er niet voor om te gaan zorgen: het overkomt je, omdat je een emotionele band hebt met degene die zorg nodig heeft. Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag, kunnen de zorg niet zomaar beëindigen en verrichten soms verpleegkundige handelingen.

Vrijwilligers kiezen ervoor om te zorgen. Als zij met het vrijwilligerswerk starten, is er (nog) geen emotionele band. Daarnaast zorgen zij voor een afgebakende tijd (bijvoorbeeld een dagdeel per week) en kunnen zij de zorg op eigen initiatief beëindigen. Vrijwilligers werken in georganiseerd verband. Mantelzorg onderscheidt zich o.a. van vrijwilligerswerk door de vanzelfsprekendheid en de emotionele verbondenheid. De notitie over het Vrijwilligersbeleid van Accolade Zorg is opgenomen in het Handboek Kwaliteit.

2. Visie op mantelzorg

Accolade Zorg vindt het belangrijk om cliënten te ondersteunen om de regie in eigen handen te houden en zolang mogelijk zelfstandig te blijven. Mantelzorgers zijn hierbij van groot belang, zowel bij de zorg thuis als in een zorginstelling. Het komt de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede als zowel de mantelzorger als de professionele zorgverlener een actief aandeel hebben in de zorgverlening en er een goed samenspel is tussen beide. Op deze manier wordt zorg geleverd die cliënten nodig hebben en die zoveel mogelijk aansluit bij wat cliënten gewend waren in de thuissituatie. De professionele zorgverlener en mantelzorger kunnen gebruik maken van elkaars kennis over de cliënt. De mantelzorger kan vertellen over de thuissituatie en weet wat belangrijk is voor de cliënt. De professionele zorg kan de mantelzorger ondersteunen en faciliteren.

3. Sofa-model: samenspel met mantelzorg

Het Sofa-model geeft de belangrijkste ingrediënten voor samenspel tussen cliënt, mantelzorger en professionele zorgverlener weer en probeert een ordening aan te brengen in de verschillende communicatievormen en interventies.¹

We onderscheiden:

- **Samenwerken:** de mantelzorger als samenwerkingspartner, collega
- **Ondersteunen:** de mantelzorger als schaduwcliënt
- **Faciliteren:** de mantelzorger als persoonlijk betrokkene, naaste
- **Afstemmen:** de mantelzorger als ervaringsdeskundige, expert



Het Sofa-model gaat uit van vier rollen die mantelzorgers kunnen vervullen in het samenspel met professionele zorgverleners: *samenwerkingspartner*, *schaduwcliënt*, *persoonlijk betrokkene*, *ervaringsdeskundige*. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord **Sofa** vormen. Welke rol het meest prominent is kan van tijd tot tijd verschillen, want iedereen kent zijn kwetsbare en krachtige momenten.

Samenwerkingspartner

Mantelzorgers verlenen diverse zorgtaken, variërend van het regelen en coördineren van zorg tot en met verzorgende of zelfs verpleegkundige handelingen.

¹ www.expertisecentrummantelzorg.nl

De centrale vraag die de professionele zorgverlener stelt bij de rol van de mantelzorgers als samenwerkingspartner is: Hoe kunnen we taken zo verdelen dat zowel de professionele zorgverlener als de mantelzorgers in hun kracht zijn?

Schaduwcliënt

Mantelzorgers kunnen een 'schaduwcliënt' zijn wanneer zij blijken te geven van spanningen of (dreigende) overbelasting. Dan is het nodig om spanningen en/of (dreigende) overbelasting te signaleren en samen met de mantelzorgers de beste ondersteuning te vinden.

Persoonlijk betrokkene, naaste

Bovenal heeft de mantelzorgers de rol van persoonlijk betrokkene. Ze blijven echter altijd de partner, kind, familielid, kennis of vriend – met een persoonlijke relatie – die ze waren voor de ziekte of de beperking. Hij/zij heeft vaak al een heel leven gedeeld met de persoon die nu zorg nodig heeft. De persoonlijke relatie is meestal ook de motivatie om zorg te willen geven.

Ervaringsdeskundige, expert

Mantelzorgers zijn in eerste instantie experts: zij weten veel over de wensen en behoeften van de cliënt. Ze kennen hem/haar al langer en hebben een band. Daardoor merken zij andere dingen op en brengen andere kennis in dan de professionele zorgverlener. Die ervaringskennis is waardevolle informatie. Met die kennis kunnen professionele zorgverleners beter voor de cliënt zorgen. Benader familieleden dan ook als deskundige.²



Sofa staat symbool voor het samenspel met mantelzorg: Accolade Zorg heeft er immers belang bij dat mantelzorgers zich comfortabel voelen en een luisterend oor vinden bij professionele zorgverleners. Om even op de **sofa** te zitten voor overleg of elkaar te vragen hoe het gaat. De mantelzorgers kan erop uitrusten. Maar het is ook een bank voor uitwisseling tussen mantelzorgers en professionele zorgverleners. Uitwisseling over de ondersteuning van de cliënt. En indien gevraagd ook over ondersteuning van de mantelzorgers, waarbij de professionele zorgverlener meedenkt en doorverwijst.

² www.expertisecentrummantelzorg.nl

4. Sofa-model: in de praktijk

In dit hoofdstuk komt aan de orde hoe in de praktijk inhoud wordt gegeven aan de vier aspecten van het sofa-model. Het eerste en laatste aspect (samenwerken en afstemmen) worden samen besproken, omdat afstemmen en samenwerken sterk met elkaar zijn verbonden.

4.1 Samenwerken en afstemmen

Met de cliënt wordt overlegd en afgestemd over de zorg die wordt verleend. In samenspraak met de cliënt wordt ook overlegd met de mantelzorg. Vaak is de cliënt hierbij aanwezig. Wanneer de cliënt hier niet bij aanwezig is, wordt hij/zij hiervan op de hoogte gebracht.³ De professionele zorgverlener en mantelzorgers werken samen. Een goede afstemming en regelmatig contact tussen mantelzorgers en professionele zorgverleners legt een basis voor samenwerking en ondersteuning. Professionele zorgverleners geven invulling aan de zorg mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorgers. Mantelzorgers worden benaderd als ervaringsdeskundige en als expert voor wat betreft de kennis over de cliënt. Het is van belang dat bij de eerste kennismaking met de cliënt ook de mantelzorg betrokken is. Naast de relatie met de cliënt, start hier ook de relatie met de mantelzorg.

Onderdeel van de samenwerking is het afstemmen. Wat kunnen de professionele zorgverleners leveren en wat de mantelzorg (*zie bijlage 1: Mantelzorg – inventarisatie en bijlage 2: Mantelzorg – evaluatie*). Beide hebben hun mogelijkheden en beperkingen. Accolade Zorggroep krijgt een beperkt budget toegekend waar zij zich aan te houden heeft. De mantelzorg kent haar beperkingen door persoonlijk leven en eventueel werk.

Professionele zorgverleners en mantelzorgers werken op gelijkwaardige basis samen, ieder vanuit zijn/haar eigen expertise.

4.2 Ondersteunen

Het doel van ondersteunen is om de draagkracht van de mantelzorgers in stand te houden of te vergroten en de draaglast te verminderen, zodat de mantelzorgers met voldoening regie over de eigen situatie kan houden.

In verschillende fasen kan verschillende steun nodig zijn. Bij de start van de professionele zorg kan het niet eenvoudig zijn voor mantelzorgers om een deel van de zorg aan de naaste los te laten. De professionele zorgverlener ondersteunt hierbij. Iedere mantelzorgers krijgt een contactpersoon toegewezen. Dit kan de contactverzorgende van de cliënt zijn.

Mantelzorgers zorgen goed voor een ander, maar niet altijd goed voor zichzelf. We weten dat het geven van mantelzorg soms zwaar kan zijn. Mantelzorgers vragen niet snel om hulp als de zorg te zwaar wordt. Dat kan stap voor stap gaan: ongemerkt neemt de belasting toe omdat ze steeds meer taken op zich nemen en degene voor wie ze zorgen verslechtert.

Mantelzorgers beschrijven de belasting als:

- ik ervaar dat er veel zorg op mijn schouders rust;
- mijn zelfstandigheid raakt in de knel;
- de zorgverlening voor mijn naaste gaat ten koste van mijn eigen gezondheid;
- de zorgsituatie levert conflicten op in mijn werk en in mijn thuissituatie.⁴

De professionele zorgverlener is hier in alle fasen alert op, helpt en geeft zowel proactief als op vraag van de mantelzorgers informatie over mogelijkheden van ondersteuning.

³ Dit geldt niet voor psychogeriatrische cliënten die niet kunnen overzien wat deze overleggen inhouden.

⁴ www.expertisecentrummantelzorg.nl

Er zijn verschillende manieren om mantelzorgers in hun zorgtaken te ondersteunen en te ontlasten:

- Vervangende zorg of respijtzorg: een tijdelijke overname van de zorg, zodat de mantelzorger even vrijaf kan nemen
- Het betrekken van het sociale netwerk van de mantelzorger, zodat deze er niet alleen voor staat.

Respijtzorg biedt mantelzorgers de mogelijkheid hun zorgtaken tijdelijk aan een ander over te dragen. Daardoor kunnen zij de zorg beter volhouden.

Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag en jarenlang voor hun naaste. Om dat vol te kunnen houden, is het belangrijk om af en toe even vrijaf te nemen van de zorg. Maar dat is alleen mogelijk als zij die zorg op een verantwoorde manier kunnen overdragen. Respijtzorg biedt die mogelijkheid. Het is een belangrijk middel om overbelasting te voorkomen.

Accolade Zorg biedt hiervoor (afhankelijk van de locatie):

- Kortdurende opname
- Dagbesteding

Voor cliënten en hun mantelzorgers is een **sociaal netwerk** erg belangrijk. Zonder zo'n netwerk dreigt isolement en overbelasting.

Hoe helpen we cliënten hun sociale netwerk te betrekken?

Inventariseren en bespreken

- Betrek mantelzorgers bij het gesprek over de zorgverlening en breng daarin het sociale netwerk ter sprake.
- Breng het sociale netwerk van de cliënt in een vroeg stadium in kaart. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van de Mantelscan.⁵
- Maak samen met de cliënt en mantelzorger een maatwerkarrangement dat aansluit bij hun wensen en behoeften. Dit arrangement kan bestaan uit hulp en steun vanuit het sociale netwerk, van vrijwilligers en/of van professionals.
- Inventariseer of het nodig en gewenst is om het sociale netwerk te versterken. Zo ja, bespreek dan met de mantelzorger en cliënt welke stappen zij hierin kunnen nemen.

Samenwerken en ondersteunen

- Laat zien dat de inzet van het sociale netwerk erkent en gewaardeerd wordt. Werk op gelijke voet met de mensen uit het netwerk samen. En respecteer ook hun grenzen.
- Ondersteun de mensen in het sociale netwerk door te inventariseren wat zij nodig hebben om de ondersteuning die zij bieden aan te kunnen en vol te houden. Bied daar vervolgens oplossingen voor, zoals hulpmiddelen of praktische trainingen.

Knelpunten erkennen

- Het sociale netwerk wordt soms te weinig benut omdat mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen of hulp aan te bieden. Heb daar in de gesprekken met de cliënt aandacht voor en probeer er verandering in te brengen.
- Wees je ervan bewust dat niet iedereen een sociaal netwerk heeft. En dat het sommige mensen ook met de beste wil en interventies niet lukt om zo'n netwerk op te bouwen en in stand te houden. Voor deze mensen is meer (professionele) zorg en steun nodig.⁶

4.3 Faciliteren

⁵ zie: www.expertisecentrummantelzorg.nl

⁶ www.mezzo.nl

Mantelzorgers zijn verzorgers én partner, kind, familielid, kennis of vriend van de cliënt. Om deze relatie te ondersteunen biedt de professionele zorgverlener mantelzorgers de ruimte en mogelijkheid om invulling te geven aan deze relatie. Dit vraagt om fysieke ruimte en privacy, maar ook om mentale ruimte. Concreet betekent dit dat professionele zorgverleners het appartement van de cliënt respecteren. Loop niet naar binnen zonder te kloppen of aan te bellen. Activiteiten van de cliënt en de mantelzorger worden gefaciliteerd voor zover dat binnen de mogelijkheden van Accolade ligt. Hierbij valt te denken aan het bieden van een ruimte en/of materiaal. Professionele zorgverleners zijn zich ervan bewust dat hun werk dient om de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen zoals deze dat voorstaat.

5. Werkzaamheden mantelzorger

5.1 Wat kunnen mantelzorgers doen?

Mantelzorgers kunnen de cliënt ondersteunen bij vele taken en werkzaamheden. In de thuissituatie zal de invulling soms anders zijn dan wanneer een cliënt in een zorginstelling verblijft. Mantelzorgers kunnen ondersteunen bij:

- **Persoonlijke (lichamelijke) verzorging:** variërend van het helpen bij het wassen en aankleden tot haarverzorging of make-up.
- **Huishoudelijke verzorging:** variërend van het schoonmaken van de woonruimte tot het verzorgen van de was of het doen van boodschappen.
- **De maaltijd:** variërend van koken, gezelschap bij de maaltijd tot het helpen bij het eten.
- **Het leveren van een bijdrage aan het welbevinden van de cliënt:** dit kan op vele verschillende manieren zoals het samen deelnemen aan een activiteit, samen lezen of muziek luisteren, wandelen, kopje koffie drinken, spelletje doen, uitstapjes maken, op bezoek bij familie, et cetera.
- **Allerlei regelzaken:** financiële zaken, het regelen van een geldig ID-bewijs, verzekeringszaken, maar ook meegaan naar de tandarts, arts, ziekenhuis.
- **Informeren van medewerkers:** over gewoonten en waarden van de cliënt daar waar de cliënt dat zelf niet meer goed kan, maar ook het signaleren van mogelijke zorgproblemen.

Bovenstaande lijst is niet compleet, maar laat zien wat mogelijkheden zijn. De mantelzorger verleent die zorg die hij/zij kan geven en wat de cliënt wenst. Indien nodig kan een professionele zorgverlener daarbij ondersteunen (uitleg, samen doen).

5.2 Afspraken maken

Voor zowel de cliënt, mantelzorger als de professionele zorgverlener is het van belang dat duidelijk is welke rol en taken ieder heeft. Het is de taak van de professional om hierin duidelijkheid te scheppen en afspraken vast te leggen (*zie bijlage 1: Mantelzorg-inventarisatie en bijlage 2: Mantelzorg – evaluatie*). Dit is onmisbaar voor een goede samenwerking. Wederzijdse verwachtingen en grenzen moeten helder zijn. Iedere cliënt heeft een persoonlijk zorgleefplan waarin afspraken over de zorg- en dienstverlening zijn vastgelegd. In het zorgleefplan worden ook belangrijke afspraken die gemaakt zijn met mantelzorgers opgenomen, zodat iedereen hiervan op de hoogte is. Het zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar geëvalueerd.

De professionele zorgverlener heeft ook een bewakende rol: de wensen en behoeften van de mantelzorger mogen niet strijdig zijn of worden met de belangen van de cliënt of mede-clieñten.

6. Juridisch kader⁷⁸

6.1 Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers

De juridische positie van de zorgaanbieder ten opzichte van een mantelzorger is wezenlijk anders dan de juridische positie van de zorgaanbieder ten opzichte van een vrijwilliger. Een mantelzorger wordt, in tegenstelling tot een vrijwilliger, niet ingeschakeld door de zorgaanbieder. Een zorgaanbieder is daarom **niet** verantwoordelijk voor het handelen van een mantelzorger. Zorgaanbieders hebben wel een zogeheten bijzondere zorgplicht ten opzichte van hun cliënten. Dit houdt bijvoorbeeld in dat zij tekortkomingen bij de uitvoering van mantelzorg signaleert en zich inzet om deze te voorkomen dan wel te verhelpen.

6.2 Aansprakelijkheidsrecht

Maakt een mantelzorger een fout, dan is hij zelf aansprakelijk voor de schade die daardoor ontstaat. Accolade zorggroep is alleen aansprakelijk als zij tekortschiet als toezichthouder en hierdoor schade ontstaat. Als Accolade Zorg en de mantelzorger het niet eens worden over de inzet van de mantelzorger omdat Accolade Zorg van mening is dat de kwaliteit van de mantelzorg onvoldoende is, wordt dit goed vastgesteld in het zorgdossier (ECD):

- Onderwerp van bespreking met de cliënt
- Wat is het voorstel
- Wat is er gedaan om de mantelzorg / cliënt te overtuigen
- Hoe de inzet van de mantelzorger gemonitord wordt

Hiermee maakt de Accolade Zorg toetsbaar dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan.

6.3 Wet BIG

De wet BIG is niet van toepassing op mantelzorgers. Zij kunnen dus ook zonder tussenkomst van een arts voorbehouden handelingen uitvoeren en de arts hoeft zich niet van hun bekwaamheid te vergewissen. Een mantelzorger kan bijvoorbeeld injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is.

⁷ Juridische aspecten van informele zorg – Actiz (januari 2012)

⁸ Grenzen verleggen – Vilans (maart 2012)

Bijlage 1

Mantelzorg - inventarisatie

Naam cliënt:

Naam mantelzorger:

Relatie:

Naam contactverzorgende:

Datum:

Mogelijkheden van de mantelzorger	
Hoe gaat het met u?	
Hoe ervaart u het contact met uw.....? Wat vindt u makkelijk, moeilijk, is er wat veranderd in het contact?	
Welke taken verricht u in de thuissituatie?	
Welke taken gaan u goed af?	
Welke taken worden als belastend ervaren? Is dit fysiek belastend/ emotioneel belastend?	

Welke ondersteuning is hierbij nodig?			
<p>Welke taken wilt u (blijven) verrichten?</p> <p><u>Bijvoorbeeld:</u> -persoonlijke verzorging (wassen, kleden, haarverzorging, make-up)</p> <p>-huishoudelijke verzorging (schoonmaken, was, boodschappen)</p> <p>-maaltijd (koken, hulp bij het eten)</p> <p>-regelzaken (financiën, verzekeringen, administratie, vervoer naar arts/ziekenhuis)</p> <p>-bijdrage aan welbevinden van de cliënt (uitstapjes maken, familiebezoek, wandelen, spelletje, vakantie, fietsen, lezen) -etc. - -</p> <p>Stem goed af: wie doet wat?</p>	Welke taak:	Op welke dag:	Tijd:
Wat zijn uw verwachtingen van Accolade Zorggroep m.b.t. de begeleiding/ondersteuning van u als mantelzorger?			
Zijn er punten nog niet ter sprake geweest of wilt u iets vragen?			

Datum vervolgspraak:	
Verwerk afspraken in het zorgleefplan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ welke taken neemt de mantelzorg op zich? ▪ waar krijgt hij/zij welke ondersteuning bij? 	



Accolade Zorg

met elkaar

Bijlage 2

Mantelzorg - evaluatie

Naam cliënt:

Naam mantelzorg:

Relatie:

Naam contactverzorgende:

Datum:

Mogelijkheden van de mantelzorg	
Hoe gaat het met u?	
Hoe ervaart u het contact met uw.....? Wat vindt u makkelijk, moeilijk, is er wat veranderd in het contact?	
Hoe ervaart u de samenwerking met o.a. de (contact)verzorgenden, woonbegeleiders, teamleiders, vrijwilligers?	

<p>Lijst met afspraken doornemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klopt hetgeen beschreven staat nog? Zo niet, hieronder de lijst opnieuw opstellen. ▪ Welke taken gaan u goed af? ▪ Zijn er taken die u als belastend ervaart? (fysiek / emotioneel) ▪ Welke ondersteuning is hierbij nodig? 			
<p>Welke taken wilt u verrichten?</p> <p><u>Bijvoorbeeld:</u> -persoonlijke verzorging (wassen, kleden, haarverzorging, make-up)</p> <p>-huishoudelijke verzorging (schoonmaken, was, boodschappen)</p> <p>-maaltijd (koken, hulp bij het eten)</p> <p>-regelzaken (financiën, verzekeringen, administratie, vervoer naar arts/ziekenhuis)</p> <p>-bijdrage aan welbevinden van de cliënt (uitstapjes maken, familiebezoek, wandelen, spelletje, vakantie, fietsen, lezen) -etc. - -</p> <p>Stem goed af: wie doet wat?</p>	<p>Welke taak:</p>	<p>Op welke dag:</p>	<p>Tijd:</p>

Wat zijn uw verwachtingen van Accolade Zorggroep m.b.t. de begeleiding/ondersteuning van u als mantelzorger?	
Zijn er punten nog niet ter sprake geweest of wilt u iets vragen?	
Datum vervolgspraak:	
Verwerk afspraken in het zorgleefplan: <ul style="list-style-type: none">▪ welke taken neemt de mantelzorger op zich?▪ waar krijgt hij/zij welke ondersteuning bij?	