



# Mantelzorgbeleid Stichting Hanzeheerd

**December 2010**

**Auteur: Jan Hiemstra**

## Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 3
H. 1. Actuele ontwikkelingen	Blz. 4
H. 2. Afstemming mantelzorg en formele zorg	Blz. 7
H. 3. Visie op mantelzorg en beleidsuitgangspunten	Blz. 8
H. 4. Uitwerking beleidsuitgangspunten in de praktijk	Blz. 10
H. 5. Maatregelen om de voortgang te borgen	Blz. 12

## Inleiding

Stichting Hanzeheerd wil nadrukkelijk aandacht besteden aan het onderwerp mantelzorg.

Mantelzorgers zijn mensen die binnen een bestaande relatie de zorg voor een familielid, vriend, kennis of buur onbetaald en informeel verlenen. Hierbij staat de relatie tussen de mantelzorger en degene waarvoor hij/zij in meerdere of mindere mate zorgt, voorop; ongeacht de omvang en de duur van de hulp. Mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend dat ze deze hulp verlenen. De mantelzorg is vaak langdurig en intensief.

Binnen Stichting Hanzeheerd zijn anno 2011 de mantelzorgers vaak nog onvoldoende in beeld.

Het is nog niet vanzelfsprekend dat mantelzorgers betrokken worden bij de zorg en alledaagse zaken met betrekking tot hun relatie.

Mantelzorg en professionele zorg zijn echter onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Door het ontwikkelen van mantelzorgbeleid willen we het samenspel tussen mantelzorg en professionele zorg versterken en bereiken dat mantelzorgers en daarmee indirect de zorgvragers worden ondersteund.

Dat gebeurt voornamelijk door het erkennen van het belang van mantelzorg en van de positie van mantelzorgers in relatie tot het welzijn van de zorgvragers. In de kwaliteit van leven van de zorgvragers spelen mantelzorgers vaak een grote rol. Erkenning en waardering van de mantelzorgers zijn noodzakelijk voor het verlenen van verantwoorde zorg.

Deze zienswijze vraagt veel van de medewerkers en ook veel van mantelzorgers. Samen optrekken, elkaar goed informeren en elkaar aanvullen is belangrijk om alles soepel te laten verlopen. Mantelzorgers en medewerkers zijn partners in de zorg; samen deel je de zorg voor de zorgvrager. Het is belangrijk dat de verwachtingen over en weer tussen de organisatie en familie / mantelzorgers helder zijn.

Stichting Hanzeheerd kan en wil zich nadrukkelijk inzetten om mantelzorgers te ondersteunen en om de samenwerking tussen medewerkers en mantelzorgers zo goed mogelijk te laten verlopen.

Dit plan biedt voldoende kaders en handvatten om op zowel locatie De Bongerd als locatie Brinkhoven aan de slag te gaan met de implementatie van het beleid.

Hiertoe dient nog een implementatieplan te worden ontwikkeld, waarvoor de zorgmanagers verantwoordelijk zijn.

## 1. Actuele ontwikkelingen

---

Ongeveer 75% van de zorg in Nederland wordt verleend door mantelzorgers. Als al deze zorg gedaan zou worden door professionele zorg, kost dat de samenleving tussen de 4 en 8 miljard euro per jaar. Nu in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen de zorg in eigen kring sterk gestimuleerd wordt, is het des te meer van belang mantelzorg te koesteren.

### Feiten en cijfers:

- Ongeveer 3,7 miljoen mensen zorgen voor een hulpbehoevende verwant, buur of vriend. Circa 2,4 miljoen mensen doen dit langer dan drie maanden en/of meer dan acht uur per week.
- 40% van de mantelzorgers kan deze zorg niet delen met andere familieleden of vrienden.
- Mantelzorgers zijn vaker vrouwen (60%) dan mannen (40%) en vaak tussen de 35 en 65 jaar.
- Meer dan 200.000 mantelzorgers voelen zich zwaar- of zelfs overbelast.
- Ongeveer 750.000 mantelzorgers combineren betaald werk met de jarenlange intensieve zorg aan een partner, ouder of kind met een chronische ziekte of handicap. Dat is één op de zeven werknemers.
- 80% van de mantelzorgers vindt het geven van zorg volkomen vanzelfsprekend en is zich niet bewust van het feit dat men mantelzorg of taak combineerder is.
- 19% van de mantelzorgers derven inkomen door minder te gaan werken, te stoppen of niet te solliciteren. Gemiddeld werkt een mantelzorger 550 uur minder per jaar dan dat ze zouden willen.

Mantelzorgers schakelen vaak pas professionele zorg in als zij de zorg niet langer zelf kunnen volhouden. Daarna blijven zij meestal nog wel zorgtaken verrichten. In een thuissituatie is dat bijna vanzelfsprekend. Maar ook na opname in een zorginstelling blijft de rol van mantelzorgers van belang voor de kwaliteit van leven van de zorgvrager en ook van de mantelzorger.

### Wat is mantelzorg?

De relatie tussen de mantelzorger en de zorgvrager staat daarbij voorop, ongeacht de aard, omvang en duur van de hulp. We hanteren een ruime definitie:

*Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen professionele zorgverleners, 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.*

Mantelzorg is geen vrijwilligerswerk. De verschillen tussen mantelzorg en vrijwillige zorg vragen in beleid en uitvoering van zorgorganisaties een gedifferentieerde benadering.

De hulp die mantelzorgers bieden bestaat vooral uit emotionele ondersteuning, huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en materiële ondersteuning (vervoer, administratie, etc.). Het is vaak een taak van mantelzorgers om toezicht en overzicht te houden (monitoren, coördineren).

Stichting Hanzeheerd hanteert de volgende definitie voor een mantelzorger:

Mantelzorger is diegene die op niet-vrijblijvende wijze een bijdrage levert aan de zorg en het welzijn van de zorgvrager en waarvan de afspraken zijn vastgelegd in het zorgleefplan.

### **Thuiszorg**

Zorgvragers die nog thuis wonen hebben veel behoefte aan – extra – thuiszorg. Het SCP berekende dat als aan de wensen van die zorgvragers voldaan zou worden het jaarvolume van de thuiszorg met 60% zou moeten toenemen. De Mantelzorgers van deze groep zorgvragers zijn overwegend tevreden over de geboden hulp en steun van professionele hulpverleners thuis. Ontevredenheid bestaat er over organisatorische zaken, zoals over inroostering. Ook op de bejegening zijn soms aanmerkingen, mantelzorgers worden niet serieus genomen of hun inzet vanzelfsprekend gevonden.

### **Intramurale zorg**

Verschillende kwalitatieve onderzoeken geven inzicht in de rol en positie van mantelzorgers van zorgvragers die binnen de muren van een instelling zorg ontvangen. Permanente opname in een zorginstelling is meestal een ingrijpende gebeurtenis zowel voor de zorgvrager als voor diens partner/familie. Familieleden blijven na opname nog actief doorzorgen en voelen zich vaak ook nog overbelast. In de relatie tussen mantelzorgers en professionals speelt de wederzijdse beeldvorming een belangrijke rol.

De positie van mantelzorg in de zorginstellingen is vaak onduidelijk zowel voor de mantelzorgers zelf als voor professionals. Het is niet vanzelfsprekend dat mantelzorgers kunnen participeren in de zorgverlening en dat zij ondersteund worden door de professionals in praktische zaken, maar ook emotioneel (bijvoorbeeld rond een opname) en door middel van goede informatie.

### **Mantelzorg in overheidsbeleid**

Mantelzorg heeft een duidelijke plaats in het overheidsbeleid gekregen. In 2001 liet het beleid van VWS een omslag zien in het denken over mantelzorg. Aan de noodzaak tot ondersteuning van overbelaste mantelzorgers werd een nieuw element toegevoegd, namelijk dat mantelzorgers ook recht hebben op maatschappelijke participatie.

VWS stimuleerde en subsidieerde belangenbehartiging voor mantelzorgers (LOT/Mezzo), verbetering van de infrastructuur voor mantelzorgondersteuning (steunpunten mantelzorg, CVTM-regeling) en kennisontwikkeling (onder meer oprichting van het landelijk kenniscentrum Expertisecentrum Informele Zorg). VWS entameerde onderzoek naar de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning binnen de AWBZ indicatiestelling). Tevens kreeg mantelzorg aandacht in het vraagstuk van zorg en arbeid en respijtzorg werd gestimuleerd. Ook op specifieke beleidsterreinen binnen de gezondheidszorg werd de noodzaak van ondersteuning van mantelzorg meegenomen, zoals bij dementie.

In 2005 benadrukte de overheid de betekenis van mantelzorg voor de samenleving met als uitgangspunt dat mantelzorg geen verplichting is (gebruikelijke zorg wel), maar een

keuze van het individu. VWS formuleerde voorstellen om de risico's van overbelasting tegen te gaan.

### **Vermaatschappelijking van de zorg**

De modernisering van de AWBZ en de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning sluiten aan bij ontwikkelingen van vermaatschappelijking van de zorg en community care. In de WMO wordt een appèl gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zoveel mogelijk voor elkaar te zorgen. Mantelzorg neemt daarin een cruciale plaats in, maar is niet wettelijk afdwingbaar. Vanwege de vergrijzing van de samenleving en de toenemende arbeidsparticipatie vraagt de ondersteuning van mantelzorg specifieke aandacht. Gemeentes krijgen in het kader van de WMO de rol om een goede lokale infrastructuur voor ondersteuning van mantelzorg in stand te houden.

Mantelzorgondersteuning moet hier in brede zin worden opgevat. Het betreft directe en indirecte praktische en emotionele ondersteuning, zoals die door steunpunten mantelzorg, specifieke mantelzorgconsulenten en hulpverleners in zorg en welzijn verleent wordt, variërend van informatie tot respijtzorg, van huishoudelijke zorg tot lotgenotencontact, van compensatie tot vergoeding, van training/cursus tot belangenbehartiging. Dit kan zowel op collectief als individueel niveau zijn.

## **2. Afstemming mantelzorg en formele zorg**

---

Een van de belangrijkste voorwaarden voor de realisatie van een goed functionerend mantelzorgbeleid is een goede afstemming tussen de mantelzorger en de professionele medewerker.

### **Samenspel en bewustwording**

- Er moet bewustwording komen, inzicht dat mantelzorgers en medewerkers elkaar nodig hebben. Medewerkers staan steeds meer onder tijdsdruk en hebben steeds minder tijd voor "extra's". Mantelzorgers kunnen in overleg zorgtaken voortzetten, cq. overnemen. Mantelzorgers moeten op de mogelijkheden hiertoe worden gewezen. De meeste mantelzorgers zijn zich bewust van de groeiende tijdsdruk.
- De rol die de mantelzorger thuis vervulde, dient zo veel als mogelijk en zo ver als gewenst, te worden voortgezet in de nieuwe situatie.

### **Taakverdeling en verantwoordelijkheden**

- Zowel medewerkers als mantelzorgers vinden dat de professionele zorg in principe een taak is van de medewerkers, die over deze expertise beschikken. Vervanging hiervan door mantelzorgers is bespreekbaar. Sommige mantelzorgers willen hier wel bij betrokken blijven/worden.
- Medewerkers vinden het prettig dat de mantelzorger in ieder geval kan ondersteunen bij de extra's (de zachte kant van de zorg), zoals wandelen of persoonlijke aandacht voor de cliënt. Hier hebben medewerkers minder tijd voor.
- Mantelzorgers willen in de regel taken blijven doen als er maar duidelijkheid is over vervanging bij afwezigheid. Uitbreiding van taken wordt vaak gezien als een te grote psychische belasting.
- Medewerkers vinden dat afspraken over taakverdeling in het zorgdossier moeten worden opgenomen. Mantelzorgers vinden het schriftelijk vastleggen van afspraken wenselijk als ze weten dat hun taken bij afwezigheid worden overgenomen door de medewerkers afhankelijk van de activiteit en de mogelijkheden.

In het kader van Verantwoorde Zorg moeten afspraken wel schriftelijk vastgelegd worden. Het niet verzanden in vanzelfsprekendheid moet hierin gewaarborgd zijn!

### **Informatieverstrekking**

- De mantelzorger wordt overvallen met informatie en kunnen worden overmand door emoties op het moment van opname van zijn/haar familielid. Het is prettig als concrete informatie beschikbaar is t.a.v. de wijze waarop mantelzorg binnen Stichting Hanzeheerd is georganiseerd.
- Medewerkers weten niet altijd goed door te verwijzen, waardoor deze informatie ook voor hen van belang is.
- Mantelzorgers dienen regelmatig te worden geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de organisatie en overige voor hen van belang zijnde onderwerpen.

### **3. Visie op mantelzorg en beleidsuitgangspunten**

Bovenstaande zaken in beschouwing nemend, komen we tot de volgende visie en beleidsuitgangspunten.

#### **De visie van Stichting Hanzeheerd op mantelzorg:**

De eigen regie en het welzijn van de zorgvrager vormen het vertrekpunt van mantelzorgbeleid voor Stichting Hanzeheerd.

Wij erkennen het belang van mantelzorg in het proces van zorgverlening en ondersteunen deze in de overtuiging dat het welzijn van de zorgvrager hiermee gediend is.

#### **Deze visie is vertaald in de volgende beleidsuitgangspunten:**

1. Stichting Hanzeheerd gaat in de communicatie met de zorgvrager en zijn/haar netwerk uit van de regie van de zorgvrager en dat communicatie zoveel mogelijk rechtstreeks plaatsvindt met of via de zorgvrager. Als dat niet meer mogelijk is, wordt rechtstreeks gecommuniceerd met de contactpersoon.
2. Stichting Hanzeheerd bejegt mantelzorgers met respect en erkenning en heeft oog voor de eigenheid van de relatie van de zorgvrager met de mantelzorger. De organisatie heeft oog voor de soms verschillende belangen van zorgvrager, mantelzorger en organisatie.
3. Mantelzorger en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over ieders verantwoordelijkheid en de begrenzing daarvan, die van de zorgvrager, de mantelzorger en de organisatie. Vanaf het begin is de ondersteuning erop gericht de bestaande betrokkenheid in stand te houden voor zover dit het welzijn van de zorgvrager ten goede komt.
4. Zorgvragers en hun mantelzorgers hebben een duidelijk aanspreekpunt binnen Stichting Hanzeheerd.
5. Stichting Hanzeheerd biedt ondersteuning aan mantelzorgers voor zover gericht op het directe omgaan met de zorgvrager en het uitvoeren van de mantelzorgtaken.
6. Stichting Hanzeheerd zorgt dat de belangen van mantelzorgers goed in beeld zijn en behartigd kunnen worden.
7. Medewerkers hebben deskundigheid en krijgen hiervoor handvatten aangereikt, op het terrein van omgaan met mantelzorgers (communicatie), voor zover nodig vanuit hun functie:



8. Stichting Hanzeheerd werkt in de regio samen met andere organisaties om de zorg aan mantelzorgers verder te verbeteren en ontwikkelen.

9. Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt in vrijwilligers(beleid) en mantelzorg(beleid). Mantelzorgers hebben vooral een heel andere positie omdat maar zeer beperkt sprake is van een vrijwillige keuze, er een grote emotionele betrokkenheid is en de mantelzorger niet aangestuurd kan worden door de organisatie.

## **4. Uitwerking beleidsuitgangspunten in de praktijk**

---

De beleidsuitgangspunten kunnen vertaald worden naar concrete praktijkvoorbeelden.

Hieronder wordt per beleidsuitgangspunt voorbeelden gegeven van de uitwerking.

### **1. Communicatie met zorgvrager en mantelzorger**

Communicatie loopt zoveel mogelijk via de zorgvrager (tenzij dit niet anders kan en dit met een zorgvrager en diens mantelzorger afgesproken is). De wachtlijstbegeleiders werken tijdens de wachtlijstperiode sterk via dit principe.

Bij het eerste contact overhandigt de wachtlijstbegeleider met een korte mondelinge toelichting de folder "mantelzorg".

Regelmatig overleg met zorgvrager en organisatie én mantelzorgers, heeft nadrukkelijk de voorkeur. Ook bij zorg thuis.

De mantelzorger wordt regelmatig geïnformeerd over actuele ontwikkelingen.

### **2. Respect en erkenning voor mantelzorgers**

Bij een eventueel huisbezoek vraagt de wachtlijstbegeleider of er een mantelzorger bij het gesprek mag/kan zijn.

Houding en attitude van de medewerkers: als een zorgvrager wordt opgenomen gaat een medewerker een gesprek aan met de zorgvrager en zijn mantelzorger om erachter te komen hoe zaken voorheen geregeld waren, zodat dit zoveel als mogelijk en zover als gewenst voortgezet kan worden in de huidige situatie. De mantelzorger is de professional op het gebied van "zachte zorg".

Bij zorg thuis zijn wij de gasten. In de intramurale setting is dat helaas vaak nog anders. De zorgvrager wordt dan als gast gezien! Ook daar moeten we er naar toe dat de medewerkers beseffen dat zij te gast zijn bij de zorgvrager. Het zou positief zijn als we ook in de intramurale setting omgaan naar een andere houding, waarbij de medewerker zich gast voelt bij de zorgvrager en zich daarnaar gedraagt.

### **3. Folder mantelzorgbeleid**

Er verschijnt een folder om mantelzorgers te informeren omtrent het mantelzorgbeleid binnen Stichting Hanzeheerd. De folder wordt door de wachtlijstbegeleider uitgereikt aan iedere nieuwe mantelzorger.

### **4. Duidelijkheid over verantwoordelijkheden**

In het zorgdossier wordt vastgelegd welke taken de mantelzorger graag wil (blijven) vervullen en de hierover gemaakte afspraken

### **5 Duidelijk aanspreekpunt**

Het eerste aanspreekpunt voor de mantelzorger is de Contactpersoon.

In de folder over mantelzorg wordt duidelijk vermeld wie de Contactpersoon is en wat zijn werk mail adres is. Dit geldt ook voor zorg thuis. Dienstdoende medewerkers van de zorg zijn ten allen tijde telefonisch bereikbaar. Vragen aan de Contactpersoon kunnen ook per mail aan de Contactpersoon gesteld worden en deze zal zo spoedig mogelijk daarop reageren.

## **6. Directe ondersteuning aan mantelzorgers**

De bij de zorg betrokken medewerkers tonen betrokkenheid en belangstelling naar de mantelzorgers

De Contactpersoons en de zorgmanagers stimuleren deze betrokkenheid en belangstelling

De Contactpersoon kan mantelzorgers goed verwijzen naar diverse instanties door bijvoorbeeld het verschaffen van brochures en telefoonnummers.

Stichting Hanzeheerd organiseert, indien daar behoefte voor is, bijeenkomsten voor mantelzorgers. Eventueel in samenwerking met andere instanties.

## **7. Medewerkers krijgen handvatten**

Aan bij de zorg betrokken medewerkers worden indien nodig cursussen aangeboden waarin communicatie en gesprekstechnieken, met name met betrekking tot mantelzorgers, aan bod komen.

## **8. Samenwerking met andere organisaties**

Mogelijk kan de samenwerking met bijvoorbeeld het Steunpunt Mantelzorg geïntensiveerd worden. De coördinatie hiervan ligt bij de zorgmanagers.

## **9. Privacy**

Het is van belang dat medewerkers de privacy van de zorgvrager en zijn/haar mantelzorger respecteren en scheppen hiertoe zonnodig condities.

---

## **5. Maatregelen om de voortgang te borgen**

---

Na vaststelling van het beleid is de belangrijkste opdracht om de aandacht voor mantelzorg levend te houden in de organisatie en te borgen in de beleidscyclus en de dagelijkse gang van zaken.

### **Jaarlijkse beleidscyclus**

Minimaal één keer per jaar vindt er op initiatief van de clustermanager zorg samen met de zorgmanagers en de wachtlijstbegeleider een evaluatie plaats van de uitvoering van het mantelzorgbeleid.

Als gevolg van het geformuleerde beleid zal aandacht voor mantelzorg een plek dienen te krijgen bij het opstellen en actualiseren van diverse protocollen.

### **Zorgproces**

Tijdens het intakegesprek komt standaard de positie van de mantelzorg aan de orde. Daarbij wordt in eerste instantie uitgegaan van de wensen van de zorgvrager ten aanzien van het betrekken van de mantelzorg bij de zorg.

Tijdens de bewonersbesprekingen/MDO komt de rol van de mantelzorg steeds aan de orde.

### **Medewerkers**

In de informatie map voor nieuwe medewerkers worden de nieuwe medewerkers geïnformeerd over de visie op mantelzorg van Stichting Hanzeheerd.

Tijdens de werkbepreking van de zorg/groepsverzorging komt mantelzorg minimaal eens per jaar aan de orde.

### **Structureel onderdeel van het opleidingsbeleid**

Aandacht voor mantelzorg kan een structureel onderdeel worden van het opleidingsbeleid. Daarnaast kunnen bewustwording en de visie van de organisatie op mantelzorg onderdeel uitmaken van het opleidingsplan.

### **Ontwikkeling en gebruik van folder**

Er wordt een specifieke folder voor mantelzorgers (maar ook voor medewerkers) ontwikkeld die wordt uitgedeeld wanneer zorgvragers in zorg komen. Hierin staat veel praktische informatie.

### **Benoemen van een "mantelzorgambassadeur"**

Om de aandacht voor mantelzorg te waarborgen is ter overweging waard in een later stadium over te gaan tot het aanwijzen van een aandachtsfunctionaris die erop toeziet dat de belangen van mantelzorgers binnen het reguliere beleid voldoende en structureel aan de orde komen. Dit is voor alsnog niet aan de orde.

**Taken en rollen:**

De functiebeschrijvingen van een aantal functies dienen mogelijk als gevolg van de introductie van mantelzorgbeleid te worden bijgesteld:

**Tenslotte**

De ervaringen zullen leren dat investering in mantelzorgbeleid voor alle betrokkenen de moeite waard is. Het ontwikkelen van dit beleid is stimulerend en inspirerend. Het laat nieuwe kansen zien. Op alle niveaus in de organisatie neemt de aandacht voor mantelzorg en daarmee de kwaliteit van de zorg toe.