

	DOC 5.1 Mantelzorgbeleid ThuisZorgzeker B.V.	
	Versie: v1.01	Uitgiftedatum: 01 – 05 -2018

Inleiding

Mantelzorg is een thema dat momenteel veel aandacht krijgt in onze samenleving. Het gaat om zorg die noodzakelijkerwijs langdurig, onbetaald en vanuit een persoonlijke betrokkenheid wordt verricht door familie, vrienden en mensen uit de naaste omgeving van de hulpbehoevende. Ruim 2,6 miljoen Nederlanders zorgen langere tijd intensief onbetaald voor een ander. Het gaat dan om zorg en ondersteuning die langer dan 8 uur per week duurt of langer dan 3 maanden achter elkaar.

Een goede relatie tussen de cliënt, de mantelzorger en de medewerker(s) van ThuisZorgzeker draagt bij aan het leveren van kwalitatief verantwoorde zorg. Kwaliteit van leven wordt onder andere bepaald door het hebben van zinvolle relaties. Mantelzorgers maken deel uit van het sociale netwerk van de cliënt en zijn onmisbaar voor de cliënt. Zij verdienen ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van hun zorg- en ondersteuningstaken.

In deze beleidsnotitie wordt beschreven vanuit welke visie en op welke wijze ThuisZorgzeker invulling geeft aan de samenwerking met mantelzorgers.

Mantelzorg nader belicht

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de vraag wanneer iemand mantelzorger is, wat het belang hiervan is en de relatie van mantelzorg tot thuiszorg.

2.2 Wanneer is iemand een mantelzorger?

Mantelzorgers zijn familieleden, vrienden, buren en kennissen van een cliënt, die op een actieve manier een bijdrage willen en kunnen leveren in de zorg aan een cliënt. Een actieve bijdrage wil zeggen dat men regelmatig bij een cliënt op bezoek komt met als doel bij te dragen aan (zorg)behoeften of wensen van die cliënt. Deze behoeften kunnen variëren van emotionele/sociale steun en toezicht tot het (deels) overnemen van huishoudelijke- en zorgtaken.

Uit onderzoek blijkt dat in de meeste gevallen emotionele steun en toezicht verleend wordt, gevolgd door begeleiding bij bezoeken aan arts of familie en huishoudelijke hulp. Complexe en intieme zorgvormen zoals persoonlijke verzorging en verpleging worden relatief weinig aan vrienden verleend, maar wel aan kinderen of de partner.

2.2 Wat is het verschil tussen mantelzorg en vrijwillige zorg

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

Vrijwilligerswerk en mantelzorg worden nog wel eens in één adem genoemd. Toch zijn er hele duidelijke verschillen. De verschillen kunnen als volgt samengevat worden:

Vrijwillige zorg	Mantelzorg
Vrijwillige zorg is zorg verleend door vrijwilligers vanuit een georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald. Tussen de vrijwilliger en degene aan wie zorg wordt verleend bestaat vooraf meestal geen relatie	Mantelzorg is zorg die wordt gegeven aan hulpbehoevenden door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening voortvloeit uit de sociale relatie.
Voor vrijwilligerswerk kies je bewust	Mantelzorg overkomt je, je rolt er in
Als vrijwilliger kun je zelf bepalen hoeveel tijd je wilt besteden aan het vrijwilligerswerk. Een vrijwilliger kan afhaken als de zorg te veel of te zwaar wordt	Mantelzorg houdt nooit op; je bent soms 7 dagen per week bezig
Een vrijwilliger kan zelf de aard van het werk bepalen	Een mantelzorger heeft geen vrije keuze, ook dingen die hem niet liggen zal hij/zij soms moeten doen
Vrijwillige zorg is (meestal) voor iemand buiten de familierelaties	Mantelzorg betreft iemand uit de familie- of vriendenkring of burens
Vrijwilligerswerk wordt vaak als ontspannen ervaren	Bij mantelzorg bestaat er een risico op psychische en lichamelijke overbelasting
Door vrijwilligerswerk breid je je contacten uit	Mantelzorg beperkt je soms op sociaal vlak doordat het veel energie en tijd vergt
Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd	Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd
Vrijwilligerswerk wordt “mooi” gevonden	Mantelzorg wordt vaak als vanzelfsprekend beschouwd
Vrijwilligers krijgen vaak een training	Mantelzorgers krijgen veelal geen feedback
Vrijwilligers hebben vaak onderling contact. Ook worden er vaak activiteiten voor hen georganiseerd.	Veel mantelzorgers hebben geen contacten met andere mantelzorgers.

Met de toenemende aandacht voor mantelzorgers in de media en de ondersteuning die zij krijgen door onder andere de komst van steunpunten Mantelzorg, zullen sommige van deze verschillen in de toekomst wellicht wat gaan vervagen.

2.2 Waarom is mantelzorg zo belangrijk?

Het is een feit dat Nederland voor een maatschappelijke uitdaging staat: de vraag naar zorg neemt toe door vergrijzing van de bevolking, terwijl de financiële middelen beperkt zijn.

Naar verwachting zal dan ook in de toekomst een nog groter beroep gedaan worden op mantelzorgers in het voorzien in de zorgbehoeften. De mantelzorger is een belangrijke schakel voor zorgprofessionals in het zorgproces. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie zij zorgen. Zij vormen een continue factor in het leven van cliënten en hebben vaak een emotionele band die langere tijd bestaat en intensief is. In samenspel met de mantelzorger kan vaak een bredere ondersteuning worden gerealiseerd.

Mantelzorgers hebben bovendien vaak veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook naast de inzet van professionele zorg in de thuissituatie blijven inzetten. Zij vormen een informatiebron voor de professionals over de historische achtergrond van de cliënt en zijn vaak betrokken bij het nemen van beslissingen over de zorg (indien zij vertegenwoordiger zijn).

Doelstelling mantelzorgbeleid ThuisZorgzeker

Het mantelzorgbeleid van ThuisZorgzeker is erop gericht dat ondersteuning door mantelzorgers en de werkzaamheden van professionele zorgverleners elkaar aanvullen zodat dit ten goede komt aan zowel de kwaliteit van leven van de cliënt, als aan het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg. Medewerkers van ThuisZorgzeker nemen geen zorg over die cliënten zelf of met inzet van hun mantelzorgers kunnen. Voorwaarde daarvoor is een goede samenwerking.

3.1 Het partnerschap

Door een goede relatie en samenwerking tussen de zorgprofessional en de mantelzorger/familie, kan er een partnerschap ontstaan. Mantelzorgers en professionele zorgverleners bekijken echter per definitie de zorg vanuit verschillende perspectieven. Mantelzorgers zijn in de eerste plaats partner, kind, of hebben een andere relatie met de cliënt. Zij hebben naast de zorgtaken vaak ook nog een rol in het emotioneel ondersteunen en het behartigen van de belangen van de cliënt. Zij zijn emotioneel betrokken bij hoe het met de cliënt gaat. Formele zorgverleners hebben naast hun menselijke betrokkenheid te maken met opgelegde kwaliteitskaders, richtlijnen en organisatorische beperkingen. Deze verschillende perspectieven en belangen kunnen conflicteren.

Vast staat echter dat beide partijen vanuit hun eigen invalshoek naar goede, op de behoeften van de cliënt afgestemde zorg streven. Door een adequate samenwerking en goede communicatie kan een partnerschap bereikt worden.

Uitvoering mantelzorgbeleid ThuisZorgzeker

ThuisZorgzeker geeft aan haar doelstelling een partnerschap met de mantelzorger te bereiken vorm door samenwerking en afstemming met de mantelzorger en ondersteuning van de mantelzorger.

4.1 Samenwerking en afstemming

De ondersteuning door en het betrekken van mantelzorgers begint al bij de intake voor de zorgverlening. Mantelzorgers worden daarbij gezien als ervaringsdeskundige en expert voor wat betreft de kennis over de cliënt. Tijdens de intake wordt de zorg afgestemd op de behoefte van de cliënt en de mantelzorger. Er worden concrete afspraken gemaakt over welke hulp- en zorgtaken de mantelzorger wil en kan uitvoeren. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt, welke periodiek worden geëvalueerd.

De samenwerking en afstemming kan als volgt kort worden samengevat:

- In kaart brengen van de specifieke situatie rondom de cliënt
- In kaart brengen van de situatie van de mantelzorger in relatie tot de cliënt; welke hulp/zorg verleent/verleende de mantelzorger voordat formele zorg werd ingezet en welke hulp/zorg blijft of gaat de mantelzorger verlenen.
- Rekening houden met zowel de positie van de cliënt, als die van de mantelzorger. Op juiste wijze inschatten van de waarde van de ondersteuning door mantelzorgers door medewerkers van ThuisZorgzeker en het respectvol en invoelend omgaan met mantelzorgers.
- Ervoor zorgen dat mantelzorgers de professionele verantwoordelijkheden van de medewerkers van ThuisZorgzeker kennen en respecteren.
- Structureel onderhouden van contact tussen een vast contactpersoon vanuit ThuisZorgzeker en de mantelzorger, waarbij in ieder geval wordt besproken hoe de zorg verloopt en of er iets veranderd is met betrekking tot de mogelijkheden/grenzen van de mantelzorger. Eventuele bijstelling van afspraken worden in het zorgdossier vastgelegd.
- In staat stellen van de mantelzorger om alle taken te vervullen die hij/zij doet, tenzij de medewerker van ThuisZorgzeker van mening is dat dit ten koste gaat van verantwoorde zorg. In het laatste geval vindt bespreking hiervan plaats met de mantelzorger.

4.2 Ondersteuning van mantelzorgers door ThuisZorgzeker

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

Uit onderzoek is gebleken dat familie/mantelzorgers behoefte hebben aan ondersteuning en informatieverstrekking. Daaraan geeft ThuisZorgzeker op verschillende manieren vorm.

- Informatieve ondersteuning
 - Informatie over de werkwijze van ThuisZorgzeker
 - Informatie over specifieke ziektebeelden en hoe de mantelzorger het beste met de cliënt die over deze ziektebeelden beschikt kan omgaan
 - Informatie over relevante aspecten van de verzorging van cliënten
 - Informatie over de werking van het Nederlandse zorgstelsel
 - Informatie uit het zorgdossier (waaronder het zorgleefplan) waar nodig, en in overleg met de cliënt, toegankelijk maken voor de mantelzorger
- Psychosociale ondersteuning
 - Onze zorgprofessionals hebben oog en oor voor wat er bij de mantelzorger speelt en de mantelzorger kan zijn/haar verhaal kwijt en/of advies vragen aan de

zorgprofessional. Hierbij wordt onder meer gelet op vroegtijdige signalen van overbelasting bij mantelzorger

- ThuisZorgzeker beschikt over een vertrouwenspersoon, waar ook aanspraak op kan worden gedaan door de mantelzorger

➤ Preventieve ondersteuning

- Informatie over het voorkomen van terugval van de cliënt
- Informatie over het beperken van de uitwerking van bepaalde ziektebeelden van de cliënt

Daarnaast worden een paar keer per jaar themabijeenkomsten door ThuisZorgzeker georganiseerd voor mantelzorgers. Het doel van deze bijeenkomsten is tweeledig; enerzijds is het gericht op het verstrekken van informatie over een relevant onderwerp, anderzijds is de bijeenkomst ook bedoeld om mantelzorgers de mogelijkheid te geven ervaringen met elkaar te delen.

Afhankelijk van het onderwerp kunnen voor deze bijeenkomst externe deskundigen worden benaderd door THUISZORGZEKER, die betreffende het onderwerp een waardevolle inbreng kunnen leveren.

Borging van het mantelzorgbeleid

Het is de verantwoordelijkheid van de zorgmanager om vastgesteld beleid op het gebied van mantelzorg uit te voeren. De uitvoering bestaat uit:

- De erkenning van de mantelzorger als ervaringsdeskundige ten aanzien van zijn/haar relatie met de cliënt en de mantelzorger respecteren als serieuze samenwerkingspartner
- Medewerkers, indien nodig, wijzen op en scholen in hun taak rondom de signalering van de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger en het omgaan met mantelzorgers
- Het ontwikkelen van ondersteuningsaanbod
- Medewerkers op de hoogte brengen van de mogelijkheden tot ondersteuning
- Het verstrekken van een zorgdossier dat ruimte biedt voor de mantelzorger

Voor de medewerker die belast is met de coördinatie van de zorg rond de cliënt betekent dit:

- De mantelzorger betrekken bij het opstellen van het zorgleefplan (alleen na toestemming van de cliënt)
- De taken van de mantelzorger opnemen in het zorgleefplan
- De behoefte aan ondersteuning inventariseren
- De mantelzorger een passend aanbod aan ondersteuning bieden
- Bovengenoemde punten opnemen in het zorgdossier

Tot slot zal ThuisZorgzeker ook toezien op de toegankelijkheid en helderheid van informatie op de website van ThuisZorgzeker.

Juridische aspecten

De juridische positie van ThuisZorgzeker ten opzichte van een mantelzorger is wezenlijk anders dan ten opzichte van een medewerker. Een mantelzorger wordt niet ingeschakeld door ThuisZorgzeker. De betrokkenheid van de mantelzorger vloeit direct voort uit de sociale/emotionele betrokkenheid met de cliënt. ThuisZorgzeker is daarom in principe niet verantwoordelijk voor het handelen van de mantelzorger. ThuisZorgzeker zal er wel op toe zien dat mantelzorgers hun taken verantwoord uitvoeren en zal, indien nodig, de zorg overnemen.

Mantelzorgers zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet gebonden aan de regels die gelden voor beroepskrachten.

Wet BIG

Volgens de wet BIG mogen voorbehouden handelingen alleen worden uitgevoerd door medewerkers die daartoe bekwaam zijn en die daartoe een opdracht van een arts hebben ontvangen. Het gaat hier om de in de wet BIG opgesomde handelingen die indien zij verricht worden door niet-deskundigen, onverantwoorde risico's voor de gezondheid van de cliënt opleveren.

Omdat de wet BIG niet van toepassing is op mantelzorgers, kunnen zij voorbehouden handelingen (zoals het toedienen van injecties) uitvoeren. Als de mantelzorger onverhoopt een fout maakt bij het uitvoeren van voorbehouden handelingen, is hij/zij daarvoor zelf verantwoordelijk.

De beroepskracht van ThuisZorgzeker zal overigens wel toezien of de door de mantelzorger uitgevoerde voorbehouden handelingen, zoals gedefinieerd in de wet BIG, op een verantwoorde manier plaatsvinden en zal de mantelzorger indien nodig bijsturen/scholen en ondersteunen.