

Mantelzorgbeleid

Inleiding

Zorgwaard ziet de mantelzorger als ervaringsdeskundige en als een partner in zorg voor de cliënt. Zorgwaard gaat ervan uit dat mantelzorg een vanzelfsprekendheid is; de mantelzorger kent de cliënt immers het beste. In de praktijk blijkt dat mantelzorgers veel behoefte hebben aan informatie, praktische en emotionele steun. Daarom is respijtzorg een onderdeel van deze beleidsnotitie. Onze organisaties wil daar invulling aan geven door het in praktijk brengen van het mantelzorgbeleid.

Doelstelling(en) en toepassingsgebied

Deze beleidsnotitie is bedoeld voor alle medewerkers.

Het doel van het mantelzorgbeleid van Zorgwaard is zodanige voorwaarden te scheppen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar aanvullen en dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van leven van de cliënt en de mantelzorger zelf.

Begripsbepaling

Definitie van mantelzorg

Mantelzorg is het zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg wordt gegeven omdat de mantelzorger een persoonlijke band heeft met degene voor wie zij/hij zorgt.

Mantelzorg is vaak langdurig en intensief en is lang niet altijd vrijwillig (wel vaak vanzelfsprekend en uit genegenheid) en meestal onbetaald (soms betaald uit PGB). Mantelzorg overkomt je, zowel de mantelzorger als de zorgvrager.

Respijtzorg

De zorg kan tijdelijk worden overgenomen door mensen die in huis komen, maar het is ook mogelijk dat de zorgvrager een periode buitenshuis wordt verzorgd. Hoe de zorg ook wordt gegeven, binnenshuis of buitenshuis, door vrijwilligers of door beroepskrachten, zorg die wordt ingeschakeld om mantelzorgers vrijaf te geven heet *respijtzorg*.

Visie Zorgwaard

Missie Zorgwaard

Zorgwaard biedt, vanuit haar protestants-christelijke identiteit, een integraal concept van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening aan alle burgers in de Hoeksche Waard. Daarbij willen wij ons onderscheiden door kleinschaligheid en nabijheid, in een maximale verbinding met de (sociale) omgeving van onze cliënten in de lokale gemeenschappen. Op een deskundige wijze voldoen wij aan de wensen van de cliënt.

Doel Zorgwaard

Zorgwaard heeft tevreden cliënten en tevreden medewerkers/vrijwilligers. Cliënten en medewerkers/vrijwilligers bevelen Zorgwaard aan bij hun sociale omgeving als een goed adres om zorg te ontvangen, te wonen en te werken.

Uitgangspunten

- De cliënt en diens wensen, eventuele indicatie en financieel budget zijn het uitgangspunt voor een cliëntgerichte zorg, behandeling en dienstverlening.
- Professionele zorg is aanvullend op de zelfzorg en op de vrijwillige zorg voor elkaar.
- De basisfuncties in onze dienstverlening zijn (een combinatie van) verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling, gebaseerd op het welbevinden van de cliënt. Aanvullende functies zijn: welzijn- en recreatieve activiteiten, facilitaire dienstverlening en vastgoed.

- De zorg, behandeling en dienstverlening wordt zoveel mogelijk in de eigen woon- en leefomgeving geboden, maximaal geïntegreerd in de lokale gemeenschap en in goede afstemming met overige lokale voorzieningen, functies en professionals.

In bijlage I staat een toelichting op deze uitgangspunten.

Zorgwaard is van mening dat de zorg voor de cliënt een samenspel is tussen mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Het is daarom van belang een beleid te hebben om de afstemming, de ondersteuning en het samenwerken van medewerkers en vrijwilligers met de mantelzorgers zo optimaal mogelijk te organiseren en randvoorwaarden hiervoor te scheppen. Hierbij de rol en de positie van de mantelzorger erkennen en respecteren. Met een goed mantelzorgbeleid kan Zorgwaard zich onderscheiden en profileren. Tevreden mantelzorgers zijn ambassadeurs voor de organisatie.

Ook medewerkers zijn gebaat bij duidelijkheid over de samenwerking met de mantelzorgers. Dit mag niet afhangen van de persoonlijke belangstelling en betrokkenheid van de individuele medewerker.

Zorgwaard heeft in haar beleidsplan de normen verantwoorde zorg als uitgangspunt voor haar beleid opgenomen. Vanuit deze wens om kwalitatief verantwoorde zorg te willen leveren is het, in het kader van het welzijn van de cliënt, belangrijk om aandacht te hebben voor de relatie tussen de cliënt, de mantelzorger en de medewerker. Omdat deze relatie van grote invloed is op het welzijn van de cliënt.

De realisatie van andere woonzorgvormen heeft andere verhoudingen met mantelzorgers tot gevolg. Dit maakt het noodzakelijk om afzonderlijk te kijken naar de verhouding met mantelzorgers.

Externe ontwikkelingen:

Er is sprake van een algemene onrust onder mantelzorgers over toenemende verwachtingen. Er is sprake van ongerustheid over de beschikbaarheid en inzet van professionele zorg. Dit zou als gevolg kunnen hebben dat er een angst voor te hoge eisen gaat leven bij mantelzorgers. Er moet een basis zijn van vertrouwen en de organisatie moet mantelzorgers iets te bieden hebben, bv. in de vorm van ondersteuning, dan pas kan er op een goede manier worden samengewerkt.

In de toekomst zullen er, naar verwachting, steeds minder mantelzorgers beschikbaar zijn. Zorgwaard wil met het mantelzorgbeleid er een bijdrage aan leveren de mantelzorgers te behouden en te activeren.

Daarnaast heeft Zorgwaard te maken met verschillende wetten die consequenties hebben voor de relatie met de mantelzorgers en die tot gevolg hebben dat het invoeren van mantelzorgbeleid noodzakelijk is.

- *De Kwaliteitswet* zorginstellingen verplicht zorgorganisaties tot het verlenen van verantwoorde zorg. Die verplichting voor zorgorganisaties geldt ook voor de zorg die op de betreffende gebieden door mantelzorgers wordt gegeven. Uitgangspunt van deze visie is dat mantelzorgers, als de bewoner dat wenst, alle taken mogen uitvoeren die zij willen. Om hun verantwoordelijkheid als zorgaanbieder voor verantwoorde zorg te kunnen waarmaken, maken zorgorganisaties afspraken met mantelzorgers en zetten zij deze afspraken op papier. Ook is het noodzakelijk dat zorgorganisaties nagaan of mantelzorgers hun taken verantwoord uitvoeren en indien nodig de zorg overnemen. De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor het geheel. Vanzelfsprekend wordt hierbij zorgvuldige omgegaan met de inbreng van mantelzorgers. In het algemeen wordt zorgorganisaties aangeraden een werkbare situatie ten aanzien van de wederzijdse verantwoordelijkheden te creëren. Dit betekent dat zij aangeven wat zij verantwoord vinden en dat zij de afspraken neerleggen in het zorgleefplan. Hierbij horen ook afspraken over de regie in de zorgverlening.
- *De Wet BIG* stelt dat voorbehouden handelingen alleen mogen worden uitgevoerd door medewerkers die daartoe bekwaam zijn. Medewerkers zijn vanzelfsprekend niet allemaal

bekwaam en bevoegd tot het uitvoeren van voorbehouden handelingen. Hoewel de Wet BIG niet van toepassing is op mantelzorgers wordt in de brochure 'Samenspel met Mantelzorg' van Actiz aangeraden dat zorgorganisaties ten aanzien van mantelzorgers bewust omgaan met de uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen door mantelzorgers en zij zich een idee vormen over de wijze waarop de organisatie hierbij ondersteunend kan zijn.

- *De Wet Klachtrecht Cliënten* regelt hoe cliënten klachten tegen zorgorganisaties kunnen indienen. Wanneer de cliënt niet tevreden is over de zorg die de mantelzorger hem biedt, dan is het de taak van de zorgorganisatie dit te signaleren en op te lossen. Indien gewenst door de cliënt of noodzakelijk geacht vanuit de verantwoordelijkheid voor de zorg, dient de zorgorganisatie de zorg over te nemen van de mantelzorger. Als de zorgorganisatie dit nalaat dan kan de cliënt hierover een klacht indienen.
- *De Wet Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst (WGBO)* regelt de relatie tussen de cliënt en de huisarts, verpleeghuisarts of specialist. De intentie van deze wet is de positie van de cliënt te versterken door de rechten en plichten van beide partijen wettelijk voor te schrijven. Een mantelzorger kan als vertegenwoordiger optreden indien hij daartoe door de cliënt is aangewezen of als deze voorkomt in het rijtje van vertegenwoordigers zoals omschreven in de WGBO. De wettelijke vertegenwoordiger kan ook klagen namens de cliënt.
- *De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)* regelt de rol van de cliëntenraden. De cliëntenraden kunnen zelf de positie van de mantelzorger aan de orde stellen.

Visie mantelzorg

Zorgwaard vindt het, mede gezien de bovengenoemde visie en ontwikkelingen, van groot belang zodanige voorwaarden te scheppen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen aanvullen zodat dit ten goede komt aan de kwaliteit van leven (welzijn) van de cliënt. Zorgwaard is zich ervan bewust dat mantelzorgers meestal pas professionele zorg inschakelen als zij de zorg niet langer kunnen volhouden. Na een beroep te hebben gedaan op thuiszorg of na inzorgname bij Zorgwaard komt de professionele hulpverlener in het domein van het cliëntsysteem en moet daarbij aansluiten. De rol van de mantelzorger is hierbij van groot belang, ten bate van de kwaliteit van leven van de cliënt en ook ten bate van de kwaliteit van leven van de mantelzorger. Sterker nog; Zorgwaard is vanuit haar visie van mening dat professionele zorg aanvullend is op mantelzorg en vrijwilligers. Naar buiten toe biedt een helder geformuleerd mantelzorgbeleid kansen om een herkenbaar profiel te presenteren voor cliënten, samenwerkingspartners en financiers. In het kader van maatschappelijk ondernemerschap kan Zorgwaard expliciete aandacht geven aan mantelzorg(ondersteuning) in haar aanbod van zorg en dienstverlening.

Beleid ten aanzien van mantelzorg

Zorgwaard ziet de mantelzorger als ervaringsdeskundige en als een partner in zorg van haar cliënt. In de praktijk blijkt dat mantelzorgers vooral behoefte hebben aan informatie, een luisterend oor, betrouwbaarheid, praktische en emotionele steun. Tevens is het van belang dat de mantelzorg de professionele zorgverleners kan vertrouwen; afspraken maken én nakomen. Zorgwaard heeft ervoor gekozen de volgende punten in haar organisatie gestalte te geven om op die manier de visie die Zorgwaard heeft op mantelzorg te kunnen realiseren:

- Er is een mantelzorgambassadeur (bijlage II).
- De mantelzorger is bij de intake aanwezig en krijgt een folder met informatie over mantelzorgbeleid mee. Bij deze intake wordt duidelijk afgesproken wat Zorgwaard van de mantelzorger verwacht en welke zorg de mantelzorger biedt, ook geeft Zorgwaard de grenzen van de zorg aan, afspraken worden gemaakt en vastgelegd.
- De mantelzorger is aanwezig bij het MDO, de mantelzorger wordt, als deze 1^e contactpersoon is, uitgenodigd voor het bijwonen van het MDO. De mantelzorger is ook betrokken bij de evaluatie d.m.v. het verstrekken van een zorgbehandelplan en een evaluatieformulier. Dit ter ondersteuning van de mantelzorger om het MDO voor te

bereiden.

- Regelmatig wordt aan de mantelzorgverlener gevraagd hoe het gaat en of alles naar wens verloopt.
- Er zijn themamiddagen voor mantelzorgers in samenwerking met regionale partijen.
- Mantelzorgers worden uitgenodigd voor de jaarlijkse mantelzorgdag.
- Mantelzorgers worden, door professionele zorgverleners, geïnstrueerd, begeleid en ondersteund bij het verzorgen van hun naaste.
- Zorgwaard levert respijtzorg om mantelzorgers te ontlasten.
- Zorgwaard gaat ervan uit dat de mantelzorgverlener een aantal taken op zich neemt. Deze staan genoemd in de folder mantelzorgbeleid en staan op het mantelzorgformulier in het cliëntdossier.
- Indien de mantelzorgverlener niet in staat is om deze taken op zich te nemen, kan deze er iemand anders voor vragen. Indien dit niet lukt, kan Zorgwaard voor deze taken zorgen, hier staat een tarief tegenover. Dit staat in de folder en op het mantelzorgformulier. Zorgwaard brengt deze kosten via een factuur bij de vertegenwoordiger financiën in rekening.
- Indien de cliënt geen mantelzorgverlener heeft, wordt een vrijwilliger gevraagd deze taken op zich te nemen.
- Het mantelzorgformulier wordt bij inzorgname ingevuld, samen met de mantelzorgverlener. Deze afspraken worden tenminste 2 x per jaar geëvalueerd. Zonodig vaker. Professionele zorgverleners zijn op de hoogte van deze afspraken en houden zich eraan.
- Indien blijkt dat de mantelzorgverlener of de professionele zorgverlener, zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, wordt dit besproken en worden de afspraken opnieuw bevestigd of herzien.
- Als de mantelzorgverlener, ook na herhaaldelijk gesprek, de afspraken niet nakomt worden de taken door Zorgwaard uitgevoerd en brengt Zorgwaard deze in rekening.

Uitgangspunt bij dit alles is het in stand houden van een heldere en open communicatie, zodat het afstemmen en samenwerken tussen professionele zorg, vrijwillige zorg en mantelzorg en het ondersteunen van de mantelzorgverlener op een optimale manier kan plaatsvinden.

Respijtzorg

Mantelzorgers, mensen die langdurig voor een ziek familielid zorgen, hebben af en toe een periode nodig dat ze de zorg aan een ander kunnen overlaten. Dan kunnen ze tijd besteden aan hobby's, recreatie en sociale contacten. De zorg kan tijdelijk worden overgenomen door mensen die in huis komen, maar het is ook mogelijk dat de zorgvrager een periode buitenshuis wordt verzorgd. Hoe de zorg ook wordt gegeven, binnenshuis of buitenshuis, door vrijwilligers of door beroepskrachten, zorg die wordt ingeschakeld om mantelzorgers vrijaf te geven heet *respijtzorg*.

Respijtzorg kan verschillende perioden omvatten: enkele aaneengesloten weken (voor vakantie), een aantal nachten achter elkaar, een aantal weekends per kalenderjaar of enkele dagdelen per week.

Het effect van respijtzorg is groot op het leven van de mantelzorgverlener zelf, en in groter verband op de gehele gezondheidszorg. De mantelzorgverlener krijgt tijd voor eigen bezigheden en kan zo de zorg langer volhouden.

Visie respijtzorg

Sommige mantelzorgers vinden het lastig om hulp van buitenaf in te schakelen. Dat kan te maken hebben met schuldgevoelens tegenover degene die ze verzorgen, of schaamte om hulp in te roepen. Het probleem daarbij is nog niet eens zozeer het verlenen van de zorg als wel de combinatie van het verlenen van deze zorg met het moeten regelen en organiseren van allerlei zaken voor en rondom de naaste. Toch zijn de meeste mantelzorgers achteraf heel positief over de zorg. Ook voor de persoon die zorg ontvangt, kan respijtzorg een welkome afwisseling zijn. Veel mensen vinden het bovendien prettig dat hun mantelzorgverlener ook eens vrijaf heeft. Toch zal men vaakzaam moeten zijn dat bij respijtzorg de mantelzorgverlener

centraal staat en niet de “zorgvrager”. Instanties die hulp bieden aan de mantelzorgers dienen zich bewust te zijn van de omstandigheden en de mantelzorgers zoveel mogelijk op weg helpen, opdat deze niet tussen wal en schip valt.

Voorkom verkeerde verwachtingen bij mantelzorgers door de mogelijkheden en grenzen van de ondersteuning goed over te brengen, bijvoorbeeld via informatiemateriaal en kennismakingsgesprekken.

Thuis of buitenshuis

Wanneer iemand thuis komt om de mantelzorgers te ontlasten, levert men meer privacy in dan wanneer iemand tijdelijk naar een opvang buitenshuis gaat. Een voordeel van respijtzorg thuis kan zijn dat er meer aandacht is voor de persoonlijke situatie.

Zorgovername buitenshuis gebeurt meestal voor langere perioden, bijvoorbeeld een aantal etmalen of weken.

Soms is er ook sprake van een combinatie, bijvoorbeeld een vakantie voor een dementerende en zijn/haar partner of een respijtweekend voor de mantelzorgers gecombineerd met opvang voor de zorgvrager.

Waar regelmatig behoefte aan blijkt te zijn is respijtzorg op zeer korte termijn. Zelfde dag of binnen enkele dagen. Bijv. iemand moet onverwachts naar een arts.

Respijtzorg mogelijkheden

Respijtzorg kent vele varianten.

Thuis:

- Tijdelijke zorg door vrijwilligers/beroepskrachten

Buitenshuis:

- Dagverzorging / dagbehandeling
- nachtopvang
- vakantie- / weekendopvang.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De regiomanager West en de manager behandeling en welzijn zijn verantwoordelijk voor het mantelzorgbeleid. De mantelzorgambassadeur is mede verantwoordelijk voor de uitvoering van overstijgende onderdelen in het mantelzorgbeleid.

De zorgmanager is verantwoordelijk voor het mantelzorgbeleid op haar afdeling/woning. De EVV'er is verantwoordelijk voor het maken én nakomen van afspraken met de mantelzorgers en het registreren daarvan in het cliëntdossier.

Relatie overige documenten

5.1.b.2_vrijwilligersbeleid

Bijlage I	Toelichting uitgangspunten
Bijlage II	Ambassadeur mantelzorg

Versie: oktober 2016

Bijlage I Toelichting uitgangspunten

1. De cliënt en diens wensen, eventuele indicatie en financieel budget zijn het uitgangspunt voor een cliëntgerichte zorg, behandeling en dienstverlening.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat:

- In de zorgleveringsovereenkomst en het cliëntdossier goed wordt vastgelegd wat voor het beschikbare budget geboden wordt en hoe dit aanbod is afgestemd op wensen en indicatie;
- Er steeds een actuele match is tussen enerzijds de wensen en het budget van de cliënt en anderzijds de mogelijkheden van de organisatie;
- De woon- en leefomstandigheden van permanent intramuraal verblijvende cliënten dient aan te sluiten bij hun levensgeschiedenis.

2. Professionele zorg is aanvullend op de zelfzorg en op de vrijwillige zorg voor elkaar.

Dit uitgangspunt is primair gekozen omdat wij geloven dat de kwaliteit van ons leven ook sterk bepaald wordt door de mate van zelfredzaamheid en door wat wij in onze sociale verbanden voor elkaar kunnen betekenen. Professionals leveren een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Toch past bescheidenheid als het gaat om het meest waardevolle in ons leven, dan komen partners, familie, vrienden, geloofsgenoten op de eerste plaats.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat:

- Professionele zorg maximaal wordt afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt en diens sociale netwerk;
- Zelfzorg en mantelzorg gericht worden bevorderd en ondersteund;
- De fysieke en mentale competenties van cliënten worden benut en getraind;
- Activiteiten en voorzieningen (o.a. restaurant, grand café, winkel, internetcentrum) zoveel mogelijk door de cliënten zelf, hun sociaal netwerk en vrijwilligers worden geboden, waarbij de professionele organisatie een ondersteunende functie vervult en een vangnet vormt om de continuïteit te waarborgen.

3. De basisfuncties in onze dienstverlening zijn (een combinatie van) verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling, gebaseerd op het welbevinden van de cliënt. Aanvullende functies zijn: welzijn- en recreatieve activiteiten, facilitaire dienstverlening en vastgoed.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat:

- Genoemde basisfuncties gezien worden als onze kerntaken die we, apart of in combinatie, planbaar en niet planbaar, met en zonder intern verblijf op de 'markt' brengen en door eigen medewerkers laten uitvoeren;
- Aanvullende functies ook beschikbaar kunnen komen door leverings- of huurovereenkomsten met gespecialiseerde derden te sluiten;
- Bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten aangesloten wordt bij de ervaring met deze kernfuncties.

4. De zorg- en dienstverlening dienen zoveel mogelijk in de eigen woon- en leefomgeving te worden geboden, maximaal geïntegreerd in de lokale gemeenschap en in goede afstemming met overige lokale voorzieningen, functies en professionals.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat:

- De zorg bij de cliënten thuis de basis vormt van onze dienstverlening;
- Zoveel mogelijk functies in de verschillende kernen aanwezig zijn, onder de voorwaarde dat er voldoende schaalgrootte is voor een minimaal kostendekkende exploitatie per woonkern;
- De medewerkers en leidinggevenden bekend zijn in en met de lokale gemeenschap.

Bijlage II Ambassadeur mantelzorg

Rol van de ambassadeur

De ambassadeur is betrokken bij de uitvoering van het mantelzorgbeleid. Dit houdt in dat de ambassadeur de volgende taken op zich neemt:

- het mede bewaken van het beleid dat de organisatie mantelzorgers met respect bejegend en oog heeft voor de eigenheid van de relatie van de cliënt met de mantelzorgers;
- het aanspreekpunt binnen de organisatie zijn voor cliënten en hun mantelzorgers;
- het mede bieden van ondersteuning aan mantelzorgers voor zover gericht op het directe omgaan met de cliënt en het uitvoeren van de mantelzorgtaken;
- het mede bewaken dat de organisatie ervoor zorgt dat de belangen van mantelzorgers goed in beeld zijn en behartigd worden;
- de aanspreekpersoon in regionale samenwerking zijn en het uitvoeren van werkzaamheden die uit regionale samenwerking om de zorg aan mantelzorgers verder te verbeteren en ontwikkelen naar voren komen;
- medewerkers informeren m.b.t. het beleid van de eigen organisatie met betrekking tot de omgang met de belangen en de behoeften van de mantelzorgers. En ervoor waken dat veranderingen en ontwikkelingen in dit beleid bekend zijn in de organisatie;
- medewerkers desgevraagd ondersteunen bij het contact met mantelzorgers en het inhoud geven aan de afspraken die gemaakt worden;
- het organiseren van themabijeenkomsten voor mantelzorgers;
- het samenwerken met regionale partner op het gebied van mantelzorg;
- het jaarlijks organiseren van de mantelzorgdag;
- het mede inhoud geven aan het beleid rondom respijtzorg, daar waar wenselijk in samenwerking met andere organisaties.