

## 'Goed samenspel met mantelzorgers'

*Criteria voor een mantelzorgvriendelijke organisatie*

### Inleiding

Wanneer iemand te maken krijgt met de professionele zorg/behandeling of begeleiding, brengt hij/zij een heel systeem van familie, vrienden, burens en kennissen met zich mee. De *leefwereld* van 'de cliënt' of 'patiënt' komt daarmee in aanraking met de *systeemwereld* van de professionele zorg. Waar voorheen vaak sprake was van volledige overname van de zorg, zal de zorg steeds vaker slechts gedeeltelijk worden overgenomen door zorgprofessionals. In de praktijk betekent dit dat de meest betrokken verzorgers uit de familie of vriendenkring, de mantelzorgers, in toenemende mate zullen samenwerken met de zorgprofessionals.

Op het moment van opname of start van de zorg/behandeling of begeleiding komt er veel op mantelzorgers af. Zij weten niet precies wat ze kunnen verwachten van zorgprofessionals en wat er gaat gebeuren met hun naaste. Ook over de rol die ze zelf kunnen en willen vervullen hebben mantelzorgers vaak geen idee. Het kan mantelzorgers enorm helpen als zorgprofessionals 'oog' hebben voor hun situatie, hen een 'luisterend oor' bieden en hen zo goed mogelijk 'wegwijs' maken in de wereld van de zorg. Een open en eerlijke communicatie, elkaar serieus nemen en als dat nodig is, samen zoeken naar oplossingen, helpt om wederzijds vertrouwen op te bouwen. Als de samenwerking tussen zorgprofessionals en mantelzorgers goed verloopt, bejegenen zij elkaar als gelijkwaardige '*partners in de zorg*', met respect voor ieders rol en deskundigheid. Van zorgorganisaties mag verwacht worden dat zij hun medewerkers stimuleren te werken aan een gelijkwaardige samenwerking met mantelzorgers.

### Bouwstenen voor goed samenspel

Als bouwstenen voor 'Goed samenspel' tussen mantelzorgers en zorgprofessionals rondom het bieden van goede zorg voor een zorgvrager, zijn de volgende vijf thema's te noemen:

1. Informatie
2. Contact en communicatie
3. Ondersteunen en toerusten
4. Samenwerken
5. Visie en borgen

## Toelichting per thema

### 1. Informatie

De basis van een goede samenwerking tussen zorgprofessional en mantelzorgers is passende informatie, op het juiste moment. Wanneer een mantelzorgers voor het eerst te maken krijgt met een zorgorganisatie, leven er vaak veel vragen waardoor hij/zij door de bomen het bos niet meer ziet. Veel mantelzorgers worstelen hiermee en zijn soms jaren verder voordat zij hun weg binnen een zorgorganisatie hebben gevonden.

Zorgprofessionals leggen een goede basis voor samenwerking met de mantelzorgers, wanneer zij mantelzorgers 'bij binnenkomst' goed en duidelijk informeren. Daarmee ontlasten zij de mantelzorgers en kunnen zij sneller en makkelijker overgaan tot de volgende stap: de mantelzorgers betrekken bij de zorg en het welzijn van de cliënt.

#### Criteria:

##### **Bij de start van de zorg:**

1. Mantelzorgers krijgen informatie over de afdeling. (bv. praktische informatie, huisregels, wie is wie, bereikbaarheid, contactpersonen, samenstelling van de groep cliënten etc.)
2. Mantelzorgers krijgen informatie over het ziektebeeld en de behandeling/begeleiding van hun naaste. En worden geïnformeerd als er iets veranderd met de cliënt.
3. Mantelzorgers weten bij wie ze terecht kunnen voor zorg en niet-zorg gerelateerde vragen.
4. Informatie voor mantelzorgers en het mantelzorgbeleid staat op de website van de organisatie.

##### **Tijdens de zorgperiode/opname:**

1. Mantelzorgers worden geïnformeerd als er iets verandert/gebeurt met de cliënt.
2. Mantelzorgers worden geïnformeerd over veranderingen op de afdeling of in de organisatie.
3. Mantelzorgers worden tijdig geïnformeerd over en actief betrokken bij activiteiten op de afdeling.
4. Mantelzorgers weten wat zij mogen/kunnen doen voor andere cliënten dan hun naaste.

##### **Bij de afronding van de zorg:**

Mantelzorgers worden geïnformeerd waar zij terecht kunnen voor aanvullende hulp en ondersteuning wanneer de cliënt de zorginstelling verlaat of bij ondersteuning rouwverwerking.

### 2. Contact en communicatie

Duidelijk is voor alle partijen wanneer en op welke manier contact wordt gelegd met mantelzorgers. Wat is de mate van contact? Hoe worden mantelzorgers bejegend? Is er een vast contactpersoon? Weten mantelzorgers met welke vragen ze bij wie terecht kunnen? Wordt er goed naar hen geluisterd? Worden mantelzorgers serieus genomen?

Een goede samenwerking staat of valt met goede communicatie en afstemming. In feite is communicatie een randvoorwaarde voor goed mantelzorgbeleid. Zorgprofessionals

moeten in staat zijn goed te communiceren met mantelzorgers. Zij nemen mantelzorgers serieus, luisteren met aandacht naar hen, zijn in staat feedback te ontvangen en te geven en communiceren open en eerlijk.

### Criteria:

#### **Bij de start van de zorg:**

Mantelzorgers en zorgprofessionals spreken wederzijdse verwachtingen uit bij opname of start van de behandeling/begeleiding. Er worden vervolgens duidelijke afspraken gemaakt tussen mantelzorgers en zorgprofessionals over waarom, wanneer en hoe contact plaatsvindt.

#### **Tijdens de zorgperiode/opname:**

1. Zorgprofessionals bieden mantelzorgers een luisterend oor
2. Mantelzorgers kunnen zorgprofessionals (of hun team/afdeling) goed en makkelijk bereiken.
3. Er zijn wederzijdse contactpersonen. Bij afwezigheid, ziekte en vakantie is de vervanging goed geregeld en vindt hierover tijdig communicatie plaats.
4. Mantelzorgers voelen zich niet bezwaard om vragen te stellen of dingen te doen met/voor hun naasten
5. Zorgprofessionals vermijden het gebruik van vakjargon en gaan op een respectvolle wijze om met mantelzorgers en familie.

#### **Bij de afronding van de zorg:**

Er vindt een warme overdracht plaats tussen zorgprofessionals en zorgorganisaties onderling en bij terugkeer naar huis of overplaatsing.

### 3. Ondersteunen en toerusten

Kennen de beroepskrachten de signalen van overbelasting bij mantelzorgers? En wat doen zij daar vervolgens mee? Weten zij hoe zij zelf mantelzorgers kunnen ondersteunen en weten zij hoe zij mantelzorgers kunnen verwijzen naar aanvullende ondersteuning binnen en buiten hun organisatie? Krijgen mantelzorgers vaardigheden aangeleerd om de zorg thuis voort te zetten? Wordt er gevraagd naar de wensen en behoeften van mantelzorgers en wat wordt hier mee gedaan?

Mantelzorgers worden betrokken bij het begin van de behandeling/begeleiding/opname, bij de zorg zelf en bij de evaluatie van de zorg. Daarbij is het de verantwoordelijkheid van de zorgprofessional om de mantelzorgers te helpen zijn of haar rol te 'vinden' (wat kan/mag de mantelzorgers allemaal) en hen te helpen bij het vervullen van deze rol (bijvoorbeeld bepaalde zorgtaken aanvankelijk samen uit te voeren zodat de mantelzorgers kan leren van de zorgprofessional).

### Criteria:

#### **Bij de start van de zorg/opname:**

Mantelzorgers worden gevraagd naar hun wensen en behoeften en hier wordt actie op ondernomen.

**Tijdens de zorgperiode/opname:**

1. Zorgprofessionals nemen de tijd voor mantelzorgers en gaan regelmatig met hen in gesprek.
2. Zorgprofessionals helpen mantelzorgers hun zorgtaken goed uit te voeren en bieden hen, indien gewenst en nodig, instructie en toerusting.
3. Zorgprofessionals zijn in staat zware of overbelasting bij mantelzorgers te signaleren.
4. Zorgprofessionals zijn op de hoogte welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn voor mantelzorgers binnen én buiten de eigen organisatie.
5. Mantelzorgers voelen zich erkend en gewaardeerd door zorgprofessionals.
6. Zorgprofessionals stimuleren lotgenotencontact of het lidmaatschap van een patiënten/belangenorganisatie.

**Bij de afronding van de zorgperiode:**

Zorgprofessionals kennen de lokale/regionale sociale kaart. Na ontslag of overlijden van hun naaste, krijgen mantelzorgers informatie over passende vormen van ondersteuning.

## 4. Samenwerken

Wanneer mantelzorgers vanaf het begin worden betrokken bij de zorg, wordt het een vanzelfsprekendheid dat zorgprofessionals en mantelzorgers samen de zorg verlenen. Duidelijkheid en openheid zijn hierbij kernwoorden. Mantelzorgers willen graag iets betekenen in de zorg van hun naaste en zorgprofessionals willen graag mantelzorgers een grotere rol geven. Echter, vaak weten beide partijen niet waar de verantwoordelijkheden liggen en wat de mogelijkheden zijn. Door in het begin wensen, behoeften en verwachtingen duidelijk uit te spreken, kunnen zorgprofessionals en mantelzorgers concrete afspraken maken en wordt hun samenwerking prettiger en effectiever.

### Criteria:

**Bij de start van de zorg**

1. Mantelzorgers worden uitgenodigd voor het intake en/of kennismakingsgesprek en vanaf de start van de behandeling/begeleiding actief betrokken bij de zorg voor de cliënt.
2. Mantelzorgers worden betrokken bij het tot stand komen van het zorgleefplan of behandelbeleid en worden gevraagd naar hun naar hun ervaringen met de cliënt.
3. Zorgprofessionals gaan bij een nieuwe cliënt na welke mantelzorgers of andere naasten deel uitmaken van het sociale netwerk van de cliënt.

**Tijdens de zorgperiode/opname:**

1. Mantelzorgers en zorgprofessionals maken duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden.
2. Er is regelmatig afstemming over de zorg voor de naaste doordat mantelzorgers (actief) worden betrokken bij overleggen over de behandeling/begeleiding van de cliënt zoals het MDO (Multi Disciplinair Overleg).
3. Mantelzorgers worden actief betrokken en uitgenodigd om mee te helpen in de zorg voor de cliënt.
4. Mantelzorgers krijgen regelmatig informatie over activiteiten (tijd, locatie, etc.) die plaatsvinden voor de cliënt [indien van toepassing].

**Bij de afronding van de zorgperiode:**

Zorgprofessionals evalueren jaarlijks met de mantelzorgers hoe de samenwerking tussen hen verloopt rondom de zorg/behandeling/begeleiding van de cliënt.

## 5. Visie & borgen

Het is de verantwoordelijkheid van een organisatie om een visie te ontwikkelen op familieparticipatie en het samenspel met mantelzorgers. Hiertoe stelt de organisatie in samenspraak met mantelzorgers, familie en/of hun vertegenwoordigers in een cliënten- of familieraad een praktisch en effectief mantelzorgbeleid op. De organisatie faciliteert de integratie van de visie op familieparticipatie in werkprocessen en protocollen en is verantwoordelijk voor de implementatie en evaluatie van het mantelzorgbeleid. Medewerkers worden middels scholing en informatie gestimuleerd om het beoogde beleid te realiseren. De organisatie stelt hiertoe de nodige budgetten en tijd beschikbaar.

### Criteria:

**Bij de start van de zorg:**

Zorgprofessionals informeren mantelzorgers bij de start van de zorg over de visie op mantelzorg (-ers) en het mantelzorgbeleid van de organisatie.

**Tijdens de zorgperiode/opname:**

1. Beroepskrachten kennen de visie op mantelzorg en het mantelzorgbeleid van hun organisatie en handelen daar ook naar.
2. Beroepskrachten krijgen de tijd vanuit de organisatie om aandacht te besteden aan het samenspel met mantelzorgers.

**Bij de afronding van de zorgperiode:**

Het mantelzorgbeleid en de mantelzorgvisie van een organisatie worden jaarlijks geëvalueerd met beroepskrachten en mantelzorgers of hun vertegenwoordigers (de cliëntenraad/familieraad).