

Mantelzorgbeleid AYA Thuiszorg B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 : Visie op werken met mantelzorgers

Hoofdstuk 2 : Wat kunnen mantelzorgers doen bij AYA Thuiszorg?

Hoofdstuk 3 : Ondersteuning van mantelzorgers

Hoofdstuk 4 : Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Hoofdstuk 5 : Deskundigheidsbevordering medewerkers

Hoofdstuk 6 : Waarderingsbeleid

Hoofdstuk 1 Visie op werken met mantelzorgers

Binnen AYA Thuiszorg is ervoor gekozen op een professionele manier om te gaan met mantelzorgers, aangezien zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de zorg- en zorggerelateerde activiteiten binnen AYA Thuiszorg. Mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers en vrijwilligers gezien als partners in de zorgverlening.

1.1 Wanneer is iemand een mantelzorger bij AYA Thuiszorg?

Mantelzorgers zijn familieleden, vrienden, buren, 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 behoeften of wensen van die cliënt. Deze behoeften kunnen variëren van sociale steun tot hulp en ondersteuning bij de zorg.

1.2 Het verschil tussen een “eerste contactpersoon” en een mantelzorger

Bij aanmelding van een nieuwe cliënt bij AYA Thuiszorg zal gevraagd worden wie de eerste contactpersoon is van de cliënt. De eerste contactpersoon is voor de medewerkers het aanspreekpunt over allerlei zaken met betrekking tot de cliënt, bijvoorbeeld op het gebied van de zorg. De eerste contactpersoon hoeft echter geen mantelzorger te zijn. Bijvoorbeeld wanneer de eerste contactpersoon niet regelmatig op bezoek kan komen of niet in staat is om op een actieve manier een bijdrage te leveren aan de zorg.

1.3 Waarom mantelzorg zo belangrijk is

Bij AYA Thuiszorg krijgen cliënten op een professionele manier zorg. Mantelzorgers maken deel uit van het dagelijkse leven van de cliënt. Vaak kennen zij de cliënt langer en beter, hebben een sterke band en weten waar de cliënt behoefte aan heeft. Bovendien kunnen mantelzorgers, net als in het dagelijkse leven samen met de cliënt initiatieven nemen, bijvoorbeeld om met de cliënt mee te eten, te gaan wandelen, boodschappen te doen, familiebezoek etc.

1.4 Het partnerschap

Wanneer we spreken van mantelzorg, is het ook van belang dat er een goede relatie is tussen de medewerkers en de familie/mantelzorger. Op die manier kan een partnerschap in de zorg ontstaan. Beiden streven vanuit hun eigen invalshoek naar een goede verzorging van de cliënt. Door samenwerking kan beter tegemoet worden gekomen aan de behoeften en wensen van de cliënt.

Om een goed partnerschap in de zorg tot stand te krijgen tussen beroepszorgverleners en familie/mantelzorg van een cliënt kan het een belangrijk beginpunt zijn, om de behoeften van de familie te weten en te erkennen. Van belang is dat de medewerkers van AYA Thuiszorg weten welke behoeften de familie heeft en waarop deze gebaseerd zijn. Naast het rekening

houden met de behoeften van de familie is het ook van belang dat er continuïteit is in het contact, met veelal dezelfde verzorgende. Een belangrijk middel tot contact is persoonlijke aandacht; even vragen hoe het met iemand gaat. Persoonlijke aandacht kan het contact met de familie aanzienlijk verbeteren en veel zaken in de situatie van de cliënt verduidelijken.

1.5 Mantelzorg binnen AYA Thuiszorg is vrijwillig

Mantelzorg geven kan veel tijd en inspanning kosten. Familieleden en vrienden zijn niet altijd in staat om mantelzorg te geven. Bijvoorbeeld omdat zij ver weg wonen of door eigen werkzaamheden weinig tijd hebben. Daarom verwacht AYA Thuiszorg van familieleden en/of vrienden alleen mantelzorg als zij dat kunnen én willen geven.

Hoofdstuk 2 Wat kunnen mantelzorgers doen bij AYA Thuiszorg?

2.1 Taken en werkzaamheden

Mantelzorgers kunnen ondersteunen bij vele taken en werkzaamheden onder andere:

- ✓ Mantelzorgers kunnen, als zij en de cliënt dat willen, meehelpen bij de lichamelijke en huishoudelijke verzorging. Indien nodig zal de medewerker de mantelzorger(s) daarbij begeleiden;
- ✓ Mantelzorgers kunnen ook helpen door met de cliënt mee te eten. Vooral bij cliënten voor wie eten en drinken moeilijk is geworden, vergroot gezelschap de eetlust;
- ✓ Mantelzorgers kunnen door hun bezoek aan de cliënt en/of het mee uit nemen van de cliënt, een belangrijke bijdrage leveren aan het welbevinden van de cliënt;
- ✓ Mantelzorgers kunnen de zorgverleners van de cliënt informeren over gewoonten en waarden van de cliënt, als deze daar zelf niet meer voldoende toe in staat is. Door deze informatie kunnen medewerkers hun zorg beter laten aansluiten bij de individuele situatie van een cliënt.

2.2 Werkwijze

Het eerste contact

Na aanmelding van een nieuwe cliënt krijgt de eerste contactpersoon informatie over mantelzorgmogelijkheden bij AYA Thuiszorg. De zorgconsulent neemt vervolgens contact op met de eerste contactpersoon van die cliënt. Samen met die persoon wordt er dan gekeken op welke manier hij/zij of een ander familielid mantelzorg kan en wil bieden. Daartoe wordt een intakeformulier ingevuld;

Afspraken vastleggen

Met de mantelzorger(s) worden afspraken gemaakt over de taken die zij willen en kunnen verrichten ten behoeve van de cliënt. Deze afspraken worden vastgelegd in de afsprakenlijst die wordt toegevoegd aan het zorgplan. (zie bijlage). Hierin kunnen de medewerkers zien op welke momenten een mantelzorger aanwezig is. Op dit formulier kan ook worden aangegeven of een vrijwilliger (tijdelijk) taken kan/moet overnemen. Wanneer er sprake is van het

overnemen van verzorgende taken door de mantelzorger, moeten hierover duidelijke afspraken worden gemaakt. In een protocol moet worden vastgelegd welke zorgtaken een mantelzorger mag overnemen en welke handelingen alleen door een verzorgende mogen worden verricht.

Hoofdstuk 3 Ondersteuning van mantelzorgers

Het geven van mantelzorg kan soms zwaar zijn. Vaak willen mantelzorgers dit niet erkennen en lopen de kans overbelast te raken met alle gevolgen, voor de mantelzorger zelf maar ook voor de cliënt. Daarom is het van belang dat de mantelzorgers een vast aanspreekpunt hebben bij AYA Thuiszorg, waar men terecht kan met vragen, waar de mantelzorger zijn/haar verhaal kwijt kan en waar de mantelzorger informatie kan krijgen over alles wat met mantelzorg te maken heeft. De zorgconsulent kan deze rol vervullen en kan de mantelzorger indien nodig ook doorverwijzen naar bijvoorbeeld het Steunpunt Mantelzorg in Apeldoorn.

3.1 Informatieve ondersteuning

Uit onderzoek is gebleken dat familie/mantelzorgers behoefte hebben aan ondersteuning en informatieverstrekking. Dit kan op verschillende manieren worden vorm gegeven. Van belang hierbij is dat de mantelzorger weet wat de ondersteuning kan inhouden en wanneer daar een beroep op kan worden gedaan. Informatie kan worden gegeven over:

- het reilen en zeilen binnen de organisatie
- ziektebeelden en hoe de mantelzorger het beste met de cliënt kan omgaan en relevante aspecten van de verzorging
- de zorgplannen / het zorgdossier

3.2 Psychosociale ondersteuning

Verzorgenden moeten oog en oor hebben voor wat er bij de mantelzorger speelt. Dat geldt niet alleen voor de opname maar ook daarna. Familie moet in gesprek met medewerkers opmerkingen / gevoelens kwijt of advies kunnen vragen. De medewerker let op signalen van overbelasting bij de mantelzorgers en heeft oog voor de draaglast en de draagkracht van de mantelzorger.

3.3 Praktische ondersteuning

Er is informatie over mantelzorg beschikbaar. Daarbij gaat het om AYA Thuiszorg informatie en om algemene informatie over mantelzorg (Steunpunt Mantelzorg Apeldoorn, mantelzorggids etc.).

3.4 Themabijeenkomsten

AYA Thuiszorg organiseert een aantal keer per jaar gespreksgroepen en familieavonden voor mantelzorgers. Tijdens deze bijeenkomsten kan de mantelzorger informatie krijgen over bijvoorbeeld een bepaald ziektebeeld. Daarnaast zijn deze bijeenkomsten ook bedoeld om eigen ervaringen te kunnen delen met andere mantelzorgers. Bij de organisatie kan gebruik worden gemaakt van externe deskundigen op het terrein van mantelzorg of specifieke ziekte beelden.

Hoofdstuk 4. Mantelzorg en vrijwilligerswerk

4.1 Definities en verschillen

- Vrijwillige zorg : zorg verleend door vrijwilligers vanuit een georganiseerd verband. Tussen de vrijwilliger en degene aan wie zorg wordt verleend bestaat vooraf meestal geen relatie.
- Mantelzorg : zorg die wordt gegeven aan hulpbehoevenden door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening voortvloeit uit de sociale relatie.

Bij vrijwilligerswerk komt de relatie met de cliënt via de organisatie tot stand. Mantelzorg start vanuit een persoonlijke, bestaande relatie. Mantelzorgers voeren vaak ook zorgtaken uit vrijwilligers doorgaans niet.

Mantelzorger wordt geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening, vrijwilligers meestal niet tenzij daarover afspraken zijn gemaakt. Vrijwilligers en Mantelzorgers hebben wel met elkaar te maken. Zo kunnen vrijwilligers mantelzorgers ondersteuning bieden. Anders om geldt dat mantelzorgers in een organisatie ook vrijwilligerswerk kunnen verrichten.

4.2 De relatie tussen mantelzorgers en vrijwilligers

Naast de verschillen tussen vrijwilligers en mantelzorgers zijn er ook raakvlakken. Het komt voor dat een mantelzorger ook andere cliënten helpt. De mantelzorger is dan eigenlijk ook vrijwilliger. Vrijwilligers zijn vaak eerst mantelzorger geweest en zijn na het overlijden van hun familielid als vrijwilliger gebleven.

In de relatie van vrijwilligers en mantelzorgers zal de vrijwilliger ondersteuning moeten kunnen bieden aan de mantelzorger, waardoor de mantelzorger zich tijdelijk of gedeeltelijk terug kan trekken in de wetenschap dat de zorg op dat moment door iemand anders wordt overgenomen, de zogenaamde respijtzorg. Om vrijwilligers taken van mantelzorgers te kunnen laten overnemen, moeten er duidelijke afspraken en richtlijnen zijn. Vrijwilligers moeten weten wat hem of haar te wachten staat, zodat niet tijdens maar voorafgaand aan de zorgsituatie afspraken worden gemaakt. Eén en ander is in de werkwijze voor vrijwilligers vastgelegd.

Hoofdstuk 5. Deskundigheidsbevordering medewerkers

Het omgaan met mantelzorgers blijkt in de praktijk vaak lastig. Mantelzorgers worden nog wel eens als lastig of bemoeizuchtig gezien, er is vaak weinig zicht op de voorgeschiedenis van de cliënt en diens mantelzorger(s). Om er voor te zorgen dat medewerkers voldoende inzicht hebben in achtergrond en beleving van mantelzorgers kunnen trainingen gevolgd over de volgende onderwerpen:

- mantelzorg in het algemeen
- omgangsregels m.b.t. bejegening van mantelzorgers
- conflicthantering
- rouwverwerking

Hoofdstuk 6. Waarderingsbeleid

Om mantelzorgers te laten merken dat hun werk wordt gezien en gewaardeerd, dient er op verschillende manieren/momenten een blijk van waardering te zijn. AYA Thuiszorg doet dit in de vorm van:

- het aanbieden van thema- en ontmoetingsbijeenkomsten (4 keer per jaar)
- aandacht schenken aan de jaarlijkse dag van de mantelzorg
- een jaarlijks diner of gezellige avond.