

MANTELZORGBELEID EXTRAMURALE ZORG ISZ DE BRUG

Dit beleid is opgesteld voor extramurale cliënten van ISZ De Brug en geldt vanaf 1 januari 2015.

1 INLEIDING

Door veranderingen in de zorg wordt er een steeds groter beroep gedaan op mantelzorgers en vrijwilligers in onze samenleving. Ook dienen zorgprofessionals meer aandacht te besteden aan preventie om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen.

Bij ISZ De Brug zijn we erop gericht de eigen kracht en verantwoordelijkheid van onze cliënten te ondersteunen zodat zij zelf richting kunnen geven aan hun leven en de zorg en ondersteuning die zij daarbij nodig hebben van hun naasten en professionele hulpverleners. Professionele zorg zal daarbij steeds vaker een aanvulling zijn op zorg van naasten. Omdat elke cliënt andere mogelijkheden en wensen heeft gaan we gezamenlijk op zoek naar een goede balans. Naasten zijn ook belangrijk bij ISZ de Brug omdat zij veel weten over de wensen en behoeften van de cliënt.

Ons mantelzorgbeleid beoogt twee doelstellingen te realiseren. Enerzijds richt het beleid zich op het scheppen van voorwaarden waarbinnen informele en formele zorg elkaar aanvullen op een wijze die ten goed komt aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Anderzijds richt het beleid zich ook op mantelzorgondersteuning. ISZ De Brug wil waar mogelijk de draagkracht van de mantelzorger in stand houden of vergroten en de draaglast verminderen.

2 BEGRIPSOMSCHRIJVING

INFORMELE ZORG VERSUS FORMELE ZORG

Informele zorg is een verzamelnaam voor mantelzorg en zorg en ondersteuning door naasten en vrijwilligers. Formele zorg verwijst naar beroepskrachten die zorg verlenen. In onze samenleving wordt een steeds groter beroep gedaan op informele zorg.

NAASTENPARTICIPATIE

Het uitgangspunt van naastenparticipatie wordt gevormd door het sociale netwerk dat cliënt heeft. Een sociaal netwerk is 'een netwerk van betekenisvolle figuren (familie, vrienden, kennissen, burens, ...) dat functioneert als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en welbehagen en dat van de personen in het netwerk'. Naastenparticipatie wordt ook wel 'Mantelzorg' genoemd.

MANTELZORGERS

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 intensief¹ Ook naasten die participeren in de zorg aan cliënten van ISZ De Brug noemen we in het vervolg van deze notitie 'mantelzorgers'.

¹ Mezzo, landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg.

VERSCHIL TUSSEN MANTELZORGERS EN VRIJWILLIGERS

In tegenstelling tot mantelzorgers en andere leden van het sociale netwerk van een cliënt, hebben vrijwilligers bij aanvang van hun werkzaamheden geen persoonlijke relatie met de cliënt. Vrijwilligers komen in contact met de cliënt via een organisatie.

Wat mantelzorgers en bekenden uit het sociale netwerk gemeen hebben met vrijwilligers is dat ze zich inzetten voor de bewoner zonder dat daar een geldelijke beloning tegenover staat.

3 VISIE OP MANTELZORG EXTRAMURALE ZORG ISZ DE BRUG

ISZ De Brug ondersteunt cliënten in het zelf behouden van de regie en de eigen kracht in een situatie waarin zij zorg en/of ondersteuning nodig hebben. Hierbij kijken we ook naar het sociale netwerk van de cliënt, door mantelzorgers en vrijwilligers te betrekken en te ondersteunen bij de zorg voor de cliënt. Daarbij vinden we teamwork erg belangrijk: samen maken we het verschil. Met 'samen' bedoelen we: de cliënt, de naasten van de cliënt, vrijwilligers en medewerkers. Professionele zorg is daarbij vaak de aanvulling op wat door zelfzorg en mantelzorg kan worden bereikt.

Wij vinden het voor de kwaliteit van leven van de cliënt belangrijk dat naast professionele zorg de mantelzorg een rol kan blijven spelen op een aanvaardbaar niveau. Dat wil zeggen met waarborgen voor de kwaliteit van zorg en zodanig dat mantelzorgers niet overbelast raken. We erkennen en respecteren daarbij alle betekenisvolle relaties van de cliënt. Participatie in de zorg voor de cliënt is vrijwillig maar niet vrijblijvend. We leggen afspraken vast en verwachten dat die nagekomen worden.

Medewerkers van ISZ De Brug erkennen het belang van naastenparticipatie en waarderen, begrijpen en ondersteunen het sociaal netwerk van de cliënt. Medewerkers hebben daarbij een rol als coach, achterwacht en vraagbaak. Medewerkers zijn zich bewust van de mogelijkheden van mantelzorgers en kennen de mogelijkheden van het beschikbare ondersteuningsaanbod.

4 SAMENSPEL TUSSEN MEDEWERKERS EN MANTELZORGERS (EXTRAMURAAL)

Mantelzorgers spelen vaak een rol in situaties waar formele zorg is ingezet. ISZ De Brug vindt het belangrijk dat er samenspel is tussen professionals en mantelzorgers zodat de zorg goed kan aansluiten bij de cliënt. Een goed samenspel komt de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede.

4.1 ROLLEN VAN MEDEWERKERS EN MANTELZORGERS

Medewerkers van ISZ De Brug werken vanuit hun professionaliteit en beroepsperspectief en vervullen van daaruit voornamelijk de rollen van zorgverlener, vertrouwenspersoon en adviseur. Mantelzorgers zijn in de eerste plaats partner, familie of andere relatie van de cliënt. Van daaruit kan de mantelzorger:

- partner in zorg zijn: ze voeren verschillende zorgtaken uit;
- hulpvrager zijn: ze kunnen overbelast zijn en/of vragen hebben over de zorg;
- naaste zijn: ze blijven de partner, het kind of de vriend;
- expert zijn: ze weten veel over de wensen en behoeften van de cliënt.

Het gemeenschappelijk belang van medewerkers en mantelzorgers ligt in een zo optimaal mogelijke zorgverlener voor de cliënt/naaste. Medewerkers van ISZ De Brug stemmen hun werkwijze af op de verschillende rollen van de mantelzorger:

Mantelzorger	Activiteit beroepskracht	Voorbeelden
Partner in de zorg	Samenwerken	Open communicatie.
Hulpvrager	Ondersteunen	Goede signalering. Verwijzen naar ondersteuningsaanbod binnen of buiten ISZ De Brug.
Naaste	Faciliteren	De professionele zorg sluit zo veel mogelijk aan bij het leefritme van zowel de cliënt als de mantelzorger.
Expert	Afstemmen	Regelmatig contact met mantelzorger(1 ^e contactpersoon) om zorgafspraken goed af te stemmen.

4.2 AFBAKENING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Het is niet eenvoudig om een strikte afbakening te definiëren van de taken en verantwoordelijkheden tussen professionele zorg en mantelzorg.

Tijdens het eerste gesprek met de cliënt (en zijn mantelzorg) worden de zorgvraag en wensen van de cliënt geïnterviewd en wordt bekeken wat de cliënt nog zelf kan. Vervolgens geeft de mantelzorger aan welke taken wel en niet van hem of haar mogen worden verwacht, afhankelijk van de behoefte vanuit de cliënt en de kennis, mogelijkheden en vaardigheden van de mantelzorger. Over het algemeen gaat het voor de mantelzorger om taken als:

- *huishoudelijke zorg* zoals boodschappen doen, de was doen, maaltijden bereiden, opruimen en schoonmaken;
- *persoonlijke verzorging* zoals wassen, aan- en uitkleden, verplaatsen etc.;
- *verpleegkundige handelingen* voor zover deze voor de inzet van de professionele zorg ook al gedaan werden door de mantelzorger en hij hierin bekwaam is;
- *begeleiding* zoals fysiek aanwezig zijn, met iemand meegaan, vervanging van de regie zoals organisatie van het huishouden, financiën en psychosociale ondersteuning op het emotionele vlak zoals luisteren, troosten, etc.

De geïnterviewde zorgbehoeftes worden omgezet in een zorgplan. Omdat de mantelzorger deel uit maakt van het zorgproces is het belangrijk dat de taakverdeling goed in het zorgplan wordt vastgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van de wijkverpleegkundige die de indicatie stelt en de zorg toewijst om in te schatten tot welk niveau bepaalde zorgtaken kunnen worden uitgevoerd of overgenomen door de mantelzorger.

Tijdens de zorgverlening is het van belang om de belasting van de mantelzorg te blijven volgen. Dit gebeurt door het zorgplan regelmatig en op gestructureerde wijze te evalueren met de cliënt en de mantelzorger. De zorg kan vervolgens worden aangepast aan de behoefte van de cliënt en diens mantelzorger.

4.3 COMMUNICATIE MET MANTELZORGERS

Om recht te doen aan de positie van de mantelzorger, is het noodzakelijk dat deze dezelfde toegankelijkheid ervaart bij de organisatie als de cliënt. Dit betekent praktisch gezien dat de wijkverpleegkundige die de indicatiestelling en zorgtoewijzing verzorgt, de EVV'er van de cliënt, de

planning, de teamleiders of managers op dezelfde wijze benaderd kunnen worden door de mantelzorger als door de cliënt. De mantelzorger heeft op deze wijze hetzelfde vaste aanspreekpersoon als de cliënt. Om dit te ondersteunen zijn de benodigde gegevens te vinden op de sociale kaart die wordt toegevoegd aan de zorgmap die ISZ De Brug uitreikt aan de cliënt.

De cliënt bepaalt met wie informatie mag worden gedeeld door zorgverleners van ISZ De Brug.

4.4 ONDERSTEUNING VAN MANTELZORGERS

We kunnen de wensen, behoeften en mogelijkheden van mantelzorgers niet veralgemeniseren. Iedere situatie is uniek en daar kunnen ook veranderingen in optreden. Het is van belang om per situatie – dat wil zeggen per mantelzorger en cliënt en per tijdsperiode – na te gaan wat de behoeften en mogelijkheden zijn. Afhankelijk van deze behoeften en mogelijkheden, worden afspraken gemaakt en vastgelegd in het zorgplan.

Tijdens de evaluatie van het zorgplan wordt ook de rol van de mantelzorger geëvalueerd. Wanneer de mantelzorger niet meer in staat is om een bepaalde taak uit te voeren, worden andere mogelijke taken besproken. Op deze manier kan de betrokkenheid van de mantelzorger voortgezet worden. Ook kan worden bekeken welke taken andere naasten op zich kunnen nemen. De eventuele nieuwe afspraken worden ook vastgelegd in het zorgplan.

Om naast de professionele zorg de mantelzorger in zijn of haar taak te ondersteunen ziet ISZ De Brug het als een opdracht om waar nodig waardevolle en relevante ondersteuning te bieden, in de vorm van:

- Informatie (zorgtoewijzing, ziekteverloop, verwijzing naar steunpunt mantelzorg)
- Praktische steun (tillen, gebruik van hulpmiddelen)
- Ondersteunende begeleiding via Soc. Wijkteam indiceren
- Naastencafé
- Dagcentrum
- Kortdurende opname cliënt (respijtzorg)

Mantelzorgers die overbelast dreigen te raken kunnen bij ISZ de Brug ook terecht voor huishoudelijke ondersteuning met een bijdrage van de gemeente.

Wanneer ISZ De Brug de benodigde ondersteuning niet zelf kan aanbieden, worden mantelzorgers verwezen naar andere aanbieders en steunpunten uit de regio.

4.5 ONDERSTEUNING MEDEWERKERS

Het samenspel tussen medewerkers en mantelzorgers (naastenparticipatie) vraagt om een nieuwe manier van werken. Dit kan in de praktijk lastig zijn. ISZ De Brug steunt medewerkers in dit proces en biedt scholing waar nodig (ondersteuning en begeleiding van naasten, bejegening en dialooggesprekken). Er is regelmatig aandacht in het werkoverleg voor het onderwerp mantelzorg, overbelasting van mantelzorg en het mogelijke risico op ouderenmishandeling dat dit met zich meebrengt.

5 POSITIE MANTELZORG IN HET EXTRAMURALE ZORGPROCES

5.1 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

Huishoudelijke ondersteuning wordt door ISZ De Brug naar de aard van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning geboden ter compensatie van het zelfzorgtekort en is aanvullend op de reeds beschikbare hulpbronnen in de omgeving van de burger. De huishoudelijk medewerker werkt in de praktijk daarom 'naast' de familie of mantelzorger.

Afspraken over wie welke taken doet, worden bij de intake vastgelegd in het zorgplan en worden bij evaluatie van het zorgplan indien nodig herzien.

Van de medewerkers verwacht ISZ De Brug een signalerende functie, wanneer hij of zij waarneemt dat het zelfzorgtekort met de aangeboden hulp niet voldoende gecompenseerd kan worden. Signalen van (dreigende) overbelasting van de mantelzorgers en/of familie in het systeem rond de cliënt worden doorgegeven aan de leidinggevende. Deze kan zelf of via een daartoe aangewezen medewerker, een doorverwijzing regelen naar een passend hulp- en/of ondersteuningsaanbod.

5.2 VERZORGING EN VERPLEGING

De verzorging zoals verzorgenden deze bieden in de thuissituatie, is een aanvulling op de 'gebruikelijke zorg' zoals deze verwacht wordt van inwonende familie of andere huisgenoten.

De medewerker biedt op basis van het opgestelde zorgplan de benodigde zorg, aanvullend op de zorg door mantelzorgers en familie. Deels werken verzorgenden 'naast' de familie. Dit is bijvoorbeeld het geval als de familie de zorg een keer overneemt, of samen met de verzorgende taken uitvoert, of wanneer er sprake is van overdracht van kennis of het aanleren van handelingen.

Afspraken over wie welke taken doet, worden bij intake vastgelegd in het zorgplan en worden bij de evaluatie van het zorgplan indien nodig herzien.

De verpleging zoals deze geboden wordt door de verpleegkundigen in de thuissituatie, is specifiek gericht op de medische verzorging en verpleegtechnisch handelen. Soms zijn dit handelingen die de cliënt of zijn naasten aan kunnen leren en later overnemen. De verpleegkundige/verzorgende heeft vanuit haar professie oog voor het cliëntsysteem rond de cliënt en van haar wordt verwacht dat zij in kan schatten op welke wijze de mantelzorger betrokken kan zijn in het zorgproces. Afspraken over wie welke taken doet, worden bij de intake vastgelegd in het zorgplan en worden bij de evaluatie van het zorgplan indien nodig herzien.

Van de verzorgenden en verpleegkundigen verwacht ISZ De Brug een signalerende functie wanneer zij waarnemen dat de cliënt en/of het cliëntsysteem met de aangeboden zorg niet voldoende geholpen kan worden. Signalen van (dreigende) overbelasting worden in kaart gebracht en waar mogelijk opgevolgd door adequate ondersteuning van de mantelzorgers en/of familie in het systeem rond de cliënt.

6 BENODIGDE DOCUMENTATIE ROND MANTELZORGBELEID

6.1 SOCIALE KAART

Op de sociale kaart in de zorgmap staat beschreven hoe de cliënt en diens mantelzorger(s) contact kunnen opnemen met ISZ De Brug. Tijdens de intake benoemt de cliënt zijn contactpersonen. Deze worden vastgelegd op de sociale kaart.

6.2 ZORGPLAN

Afspraken rond de taakverdeling in de zorgverlening worden beschreven in het zorgplan. De gemaakte afspraken met de cliënt en de mantelzorger worden bij de evaluatie van het zorgplan geëvalueerd en indien nodig aangepast.

6.3 MELDCODE OUDERENMISHANDELING

Bij overbelasting van mantelzorg bestaat het mogelijke risico op ouderenmishandeling. Onze medewerkers zijn getraind om goed te signaleren op dit risico.

7 COMMUNICATIE MANTELZORGBELEID EN ONDERSTEUNINGSAANBOD

Het is belangrijk dat de mantelzorgondersteuningsmogelijkheden actief bekend gemaakt worden binnen de organisatie en aan cliënten en hun mantelzorgers.

Vormgeving: document of brochure beschikbaar stellen aan cliënt/mantelzorger, overzicht op website van ISZ De Brug van intern ondersteuningsaanbod en verwijzing naar extern ondersteuningsaanbod in de regio.