

Beleid mantelzorgparticipatie

Inleiding

In de meerjarenstrategie van 2016 – 2019 staat de kernpropositie van Stichting Sint Jacob (SSJ) als volgt beschreven: “SSJ onderscheidt zich door excellente zorg te combineren met de sfeer en het gevoel van thuishouden.” Om excellente kwaliteit te leveren, is een optimale samenwerking nodig met naasten, mantelzorgers en vrijwilligers met grote betrokkenheid over en weer als resultaat. In het werkplan 2016 van Stichting Sint Jacob (SSJ) staat ‘Optimaliseren samenwerking naasten, mantelzorg en vrijwilligers’ dan ook genoemd als belangrijk ontwikkelpunt onder de 1e pijler van het strategiehuis (excellente kwaliteit). Daarbij komt dat de toenemende zorgzwaarte van cliënten nieuwe eisen stelt aan de samenwerking tussen informele en professionele zorg.

Informele zorg

In de inzet van informele zorg onderscheiden we drie verschillende groepen: mantelzorgers, vrijwilligers en leerlingen die bij SSJ een maatschappelijke stage vervullen. De kwaliteit van leven van cliënten staat centraal. Samen met de beroepskrachten ondersteunen zij cliënten in het zo lang mogelijk behouden van hun regie (persoonlijke stuurkracht), in het vinden en behouden van balans op de vier levensdomeinen:

- Mentaal welbevinden
- Woon- leefsituatie
- Participatie
- Lichamelijk welbevinden & gezondheid

We hanteren de volgende definities voor mantelzorg en vrijwilligers:

- Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor de zorg die familieleden, vrienden, kennissen of burens onbetaald en informeel verlenen aan de cliënten van SSJ. Mantelzorg wordt verleend in een bestaande, persoonlijke relatie. In tegenstelling tot vrijwilligers worden mantelzorgers betrokken bij de *zorg* voor de cliënt. Denk bijvoorbeeld aan de echtgenoot, die meehelpt aan de lichamelijke verzorging van zijn vrouw.
- Een vrijwilliger is iemand die vanuit een sociale betrokkenheid en interesse in een georganiseerd verband een deel van zijn/haar vrije tijd wil besteden ten behoeve van anderen in de samenleving, zonder hiertoe verplicht te zijn en zonder hiervoor enige geldelijke honorering te ontvangen

Mantelzorgparticipatie

Dit document beschrijft de visie van SSJ op mantelzorgparticipatie en de manier waarop SSJ structurele mantelzorgparticipatie stimuleert en vormgeeft. We spreken van mantelzorgparticipatie omdat deze definitie breder is dan de definitie van familieparticipatie (meehelpen met de verzorging van een familielid in een (zorg)instelling). Het sociale netwerk van cliënten kan divers zijn, waarbij niet alleen familie, maar bijvoorbeeld ook burens en vrienden zorg verlenen. Deze mantelzorgers zullen zich niet herkennen in en aangesproken voelen tot de term familieparticipatie. Andersom geldt dat een familielid, echtgeno(o)t(e) of kind over het algemeen dichter staat bij een cliënt dan burens en / of vrienden. Dit vraagt om een andere omgang en benadering, namelijk persoonlijker en intiëmer. De benadering en omgang met de mantelzorgers betekent dan ook maatwerk.

Uitgangspunten voor mantelzorgparticipatie

De visie van SSJ is dat mantelzorgparticipatie de kwaliteit van zorg en leven verhoogt. Een oudere komt bij SSJ als de zorg thuis niet meer verleend kan worden. Vaak hebben mantelzorgers al geruime tijd zorg verleend. Door opname in één van onze locaties kan de zorg deels door onze professionals worden overgenomen. Echter voor behoeften zoals plezier, contacten, intimiteit, geborgenheid en geestelijk welzijn is blijvende betrokkenheid van mantelzorgers van essentieel belang. We kunnen ervoor zorgen dat cliënten zich zoveel mogelijk thuis voelen, maar een intramurale setting kan het "eigen thuis" en sociale netwerk niet vervangen. De relaties om de cliënt zijn daarom "broodnodig". Het uitgangspunt is dan ook dat als een oudere bij SSJ komt wonen, de mantelzorgers daar als vanzelfsprekend bijhoren.

SSJ hanteert de volgende uitgangspunten voor mantelzorgparticipatie:

1. Mantelzorgers mogen (van) alles bij hun naaste

Mantelzorgers mogen alle vormen van activiteiten, zorg en verpleegtechnische handelingen doen bij hun naaste. Het is van belang dat de gemaakte afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgleefplan, zodat duidelijk is wie de eindverantwoordelijkheid heeft. Verder is het uitgangspunt is dat de cliënt en de mantelzorger deze betrokkenheid allebei wensen.

2. Wij nodigen mantelzorgers uit om betrokken te blijven en geven ze daarvoor alle ruimte

We nodigen mantelzorgers hartelijk uit om betrokken te blijven nadat hun naaste bij SSJ is komen wonen. We vinden het heel belangrijk dat mantelzorgparticipatie plaatsvindt en communiceren dan ook propagerend over de verwachtingen die we hebben (participatie is een vanzelfsprekendheid) en de mogelijkheden die er zijn om te participeren. We respecteren daarbij wel de belastbaarheid en de specifieke situaties van onze cliënten en hun naasten. Bij mantelzorgparticipatie is het van belang dat er duidelijke afspraken gemaakt worden, welke ook in het zorgleefplan worden genoteerd. Als deze afspraken gemaakt zijn, dan wordt er op commitment van de mantelzorger gerekend tot aan het volgend evaluerend overleg.

Om betrokkenheid te stimuleren is het van belang dat mantelzorgers zich welkom voelen op de woning / afdeling, "gezien" worden en er een samenspel ontstaat tussen cliënt, mantelzorgers en / of vrijwilligers en de zorg. Participatie is op vele manieren mogelijk. Mantelzorgers voelen zich uitgenodigd om te onderzoeken wat bij hen past. Medewerkers zullen voorbeelden aanreiken en handvatten bieden aan mantelzorgers om participatie te realiseren.

3. Mantelzorgparticipatie in de leefsfeer komt medecliënten en medewerkers ten goede

Mantelzorgers kunnen voor veel leven in de brouwerij zorgen: zij brengen het sociale leven op de woning / afdeling en zorgen voor sfeer en gezelligheid. Hier profiteren ook de andere cliënten en medewerkers van. Mantelzorgers mogen in overleg met de zorg ook andere cliënten helpen met eten en drinken en ondersteunen bij andere activiteiten in de woning / afdeling etc.

Communicatie

Mantelzorgparticipatie krijgt pas goed vorm op het moment dat mantelzorgers en medewerkers onderling met elkaar in gesprek gaan over de zorg voor de naaste en de mogelijkheden om elkaar te ondersteunen. Communicatie tussen mantelzorgers en medewerkers lijkt het sleutelwoord voor een goed samenspel. We stemmen onze communicatie af op het type mantelzorger (familielid, burens, vrienden) en de mate van betrokkenheid van de mantelzorger. We onderscheiden daarbij communicatie over mantelzorgparticipatie voorafgaand aan de zorg, tijdens en na de zorg.

Communicatie voorafgaand aan de zorg

SSJ streeft er naar om in een vroeg stadium in te spelen op en te communiceren over mantelzorgparticipatie. Voorafgaand aan de zorg kunnen er verschillende (kennismaking)momenten zijn met mantelzorgers, waarbij het van belang is dat er over mantelzorgparticipatie een eenduidige boodschap wordt gecommuniceerd, afgeleid van onze visie. De essentie van deze boodschap is dat als een oudere bij SSJ komt wonen, de mantelzorgers daar als vanzelfsprekend bij horen. Niet alleen de eerste contactpersoon, maar ook het bredere netwerk is welkom. Wij vragen mantelzorgers hoe wij samen kunnen optrekken bij de zorg en het dagelijkse leven van hun naaste. Deze boodschap en aansprekende voorbeelden van mantelzorgparticipatie komen terug in diverse communicatiemiddelen, zoals brochures, de website en social media.

Als toekomstige cliënten een rondleiding krijgen ter oriëntatie op een verblijf bij SSJ, dan communiceren we onze visie over mantelzorgparticipatie. We zeggen hen dat mantelzorgers bij ons van alles mogen voor hun naaste en dat hun bijdrage heel belangrijk is voor het welzijn van de cliënt. Bij het communiceren van onze visie hebben we oog voor de belastbaarheid van de mantelzorger op dat moment. Onze ervaring leert namelijk dat mantelzorgers bij een eerste kennismaking met SSJ al behoorlijk onder druk staan vanwege de mantelzorgtaken en de gezien de steeds hogere zorgzwaarte bij opname is ook de druk op de mantelzorgers steeds groter.

Communicatie tijdens de zorg

Voor sommige mantelzorgers is het moeilijk om de zorg uit handen te geven als hun naaste is opgenomen. Voor anderen is de draaglast groter geworden dan de draagkracht en biedt opname van hun naaste de mogelijkheid om even "op adem" te komen.

Als een cliënt bij SSJ komt wonen dan wordt binnen 6 weken een zorgleefplan vastgesteld. Afhankelijk van de belastbaarheid van de mantelzorger wordt aan het begin of later in deze periode gesproken over welke ondersteuning de mantelzorgers kunnen bieden. Er zal aan de mantelzorgers gevraagd worden wat zij al deden voor de opname en wat ze daarin willen blijven doen. Het gaat hierbij om bijdragen op alle vier de domeinen: mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, participatie en wonen. Afspraken met mantelzorgers worden bij de domeinen genoteerd in het ECD.

Vaak beschouwen medewerkers de eerste contactpersoon als dé familie. Die krijgt dan de uitnodiging om het zorgleefplan te bespreken en voor tussentijdse gesprekken. In de praktijk blijkt echter dat mantelzorgers de taken onderling verdelen. Zij zorgen als een team voor hun naaste. Tijdens het eerste gesprek over mantelzorgparticipatie is het dus van belang dat "het team" geïdentificeerd wordt en er een onderlinge verdeling van taken gemaakt wordt.

Tijdens de zorg wordt er op diverse momenten en manieren met de mantelzorgers gecommuniceerd. Deze momenten worden benut om ook de samenwerking met elkaar te bespreken. Zo zal de rol van de mantelzorgers een vast agendapunt worden bij alle zorgleefplangesprekken.

Mantelzorgers willen zich welkom voelen op het moment dat zij bij hun naaste op bezoek komen. Er zijn mantelzorgers die graag hun eigen weg gaan en ruimte willen voor eigen initiatieven. Anderen willen net even een hand toegereikt krijgen van medewerkers. Medewerkers die mantelzorgers even kort begroeten en belangstelling tonen, waarden mantelzorgers erg. Interesse en begrip voor de mantelzorgers is belangrijk en maakt de stap naar participatie makkelijker.

Ook worden er mantelzorgavonden georganiseerd over bijvoorbeeld (zorginhoudelijke) thema's als dementie of over wat voor soort activiteiten mantelzorgers met hun naaste kunnen doen. Door deze bijeenkomsten kunnen mantelzorgers hun kennis vergroten en kan de drempel om te participeren verlaagd worden.

Communicatie na de zorg

Medewerkers en mantelzorgers zorgen gezamenlijk voor de cliënt tijdens zijn / haar verblijf bij SSJ. Gedurende deze periode ontstaat er een (hechte) samenwerkingsrelatie die eindigt op het moment dat de cliënt overlijdt of wordt overgeplaatst. SSJ vindt het van belang dat er afscheid genomen kan worden van de cliënt, maar ook van zijn / haar mantelzorgers. Voor de mantelzorgers valt er immers ook een "huis" weg. Er wordt ruimte gegeven aan gevoelens en emoties bij medewerkers en mantelzorgers. Het contact met de mantelzorgers wordt op een zorgvuldige manier afgebouwd. Medewerkers die betrokken waren bij de zorg krijgen de gelegenheid om naar het afscheid van de cliënt te gaan of om herdenkingsdiensten bij te wonen. Ook leert de ervaring dat mantelzorgers regelmatig terugkomen als vrijwilliger voor SSJ. In dit kader is het ook van belang om na de zorg zorgvuldig om te gaan met het contact met de mantelzorgers.

Scholing

Op alle locaties van SSJ wordt aandacht besteed aan mantelzorgparticipatie. Het stimuleren en vormgeven van mantelzorgparticipatie is echter nog onvoldoende ingebed in de reguliere werkwijze en vraagt de komende jaren om extra aandacht. De experts mantelzorgparticipatie spelen hier samen met de Managers Zorg en Dienstverlening (MZD-ers) een belangrijke rol in. Daarnaast vindt door middel van diverse (scholing) interventies ontwikkeling en bewustwording plaats.

Expertrol

Bij SSJ zijn expertrollen ingericht op belangrijke thema's en zo is er ook is er een expertrol mantelzorgparticipatie. Per locatie zijn experts op dit vlak benoemd, die samen met de MZD-er mantelzorgparticipatie op hun locatie bevorderen. De experts komen vanaf april 2015 minimaal twee keer per jaar bijeen om ervaringen uit te wisselen en deze inspiratie weer mee terug te nemen naar hun locaties.

De experts spelen een belangrijke rol in het vormgeven van mantelzorgparticipatie in de praktijk. Zo kunnen zij regelmatig aandacht besteden aan mantelzorgparticipatie tijdens het werkoverleg, momenten van reflectie inbouwen en coaching geven op de werkvloer. Ook kan een expert in de praktijk observeren, gesprekken met mantelzorgers bijwonen en feedback geven aan de woonzorgbegeleiders. Op deze manier wordt de nieuwe manier van werken in de praktijk ingebed. De expert wordt getraind en begeleid op de inhoud en het proces. Dit kan o.a. via het train de trainer principe. De expert speelt ook een belangrijke rol in het signaleren van behoeften aan deskundigheidbevordering bij medewerkers.

Zorgleefplan

Een belangrijk uitgangspunt in de werkwijze vormt het zorgleefplan. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat de domeinen in het zorgleefplan niet op zichzelf staan, maar met elkaar verbonden zijn. En mantelzorgparticipatie vormt binnen het gehele zorgleefplan een onderdeel. Het is van belang dat medewerkers onze visie op mantelzorgparticipatie en de relatie met het zorgleefplan meekrijgen. Naast de rol die de experts daarin spelen vormt dit een terugkerend onderwerp in werkoverleggen.

Communicatie

Mantelzorgparticipatie wordt onderdeel van de dagelijkse werkpraktijk van de medewerkers. In deze praktijk hebben zij naast contacten met de mantelzorgers, ook contacten met cliënten, vrijwilligers en collega's. In al deze contactmomenten draait het om "het echt contact maken met" en dus om communicatie. Een scholing zou zich met name daar op moeten richten, waarbij ook mantelzorg casuïstiek aan de orde kan komen.

Belangrijke vaardigheden / onderwerpen ten aanzien van communicatie zijn o.a.:

- Hoe voer je "het goede gesprek"?
- Leren luisteren naar kritiek, daarmee omgaan, leren feedback geven en ontvangen.
- Hoe bespreek je de rol van mantelzorgers met hen en hoe maak je hierover duidelijke afspraken? Management van verwachtingen speelt hierbij een rol.
- Hoe stel je grenzen en zeg je "nee"?
- Hoe zorg je voor een goede verdeling van werkzaamheden, bevoegdheden en verantwoordelijkheden over de mantelzorgers / vrijwilligers / collega's?
- Hoe ga je om met "lastige" mantelzorgers?

Mantelzorgbijeenkomsten

Binnen SSJ worden bijeenkomsten voor mantelzorgers georganiseerd in de vorm van 'familiebijeenkomsten'. Vooraf wordt nagedacht over de intentie van zo'n bijeenkomst en wordt bepaald of naast de 1^e contactpersonen ook andere mantelzorgers worden uitgenodigd. Naast een schriftelijke uitnodiging, worden mantelzorgers ook mondeling hartelijk uitgenodigd om bij de bijeenkomst aanwezig te zijn. De bijeenkomsten vinden bij voorkeur in de avond plaats.

Deze bijeenkomsten kunnen een verschillende intentie hebben:

- Begeleiding
 - Bijeenkomsten om mantelzorgers te ondersteunen bij het omgaan met de ziekte van hun dierbare. Onderwerpen kunnen zijn: wat is dementie, omgaan met problematisch gedrag, omgaan met achteruitgang.
- Informeren over praktische zaken
 - Voorlichtingsbijeenkomst over praktische onderwerpen die van belang zijn voor de cliënt en de mantelzorger, bijvoorbeeld informatie over de AWBZ verstrekking, verzorgen, de was of dagactiviteiten.
- Dialoog tussen mantelzorgers en medewerkers
 - Bijeenkomsten om handen en voeten te geven aan het samenspel tussen mantelzorgers en medewerkers. Hier is de dialoog en de samenwerking onderwerp van gesprek.
- Activeren en versterken onderlinge band en betrokkenheid
 - Bijeenkomsten waarbij mantelzorgers, cliënten en medewerkers gezamenlijk iets doen. Bijvoorbeeld: schoonmaakdagen, tuindagen of een gezamenlijke kerkdienst.
- Raadplegen
 - Bijeenkomsten om mantelzorgers te informeren en vervolgens te raadplegen over bepaalde onderwerpen, zoals bijvoorbeeld verbouwing, nieuwbouw, het invoeren van kleinschalig wonen.

Door de experts en MZD-ers worden voorbeelden en succes- en faalfactoren van de mantelzorgbijeenkomsten uitgewisseld.

Sturingscyclus

Om ervoor te zorgen dat mantelzorgparticipatie voldoende aandacht krijgt en dat goede initiatieven opvolging krijgen, is een heldere sturingscyclus van belang.

In het algemeen geldt dat de experts mantelzorgparticipatie samen met de MZD-er elk jaar een plan opstellen op het gebied van mantelzorgparticipatie. Dit kan een onderdeel zijn van de jaarplannen per locatie. De monitoring van deze plannen gebeurt in de reguliere management reviews van de MZD-ers met de directeur Zorg.

Doelstellingen en meetinstrumenten

Mantelzorgparticipatie is maatwerk. Toch zijn er een paar concrete doelstellingen voor SSJ:

- Er wordt per afdeling of locatie minimaal 2 keer per jaar een mantelzorgbijeenkomst georganiseerd
- Tijdens de mantelzorgbijeenkomsten (bij SSJ 'familiebijeenkomsten' genaamd) wordt de voortgang op ingezette acties en de tevredenheid van mantelzorgers besproken
- Op elke locatie is er minimaal 1 expert mantelzorg, afhankelijk van de aard en de omvang van de locatie
- Mantelzorgparticipatie is minstens 2 keer per jaar een agendapunt op het werkoverleg van alle afdelingen.