

Beleid samenwerking met en ondersteuning van mantelzorg in de intramurale locaties van Amstelring

Inleiding

Mantelzorg staat in de belangstelling. Het ontwikkelen van mantelzorgbeleid voor de intramurale locaties van Amstelring heeft twee belangrijke doelstellingen:

1. Het stimuleren en faciliteren van de samenwerking tussen mantelzorgers¹ en medewerkers en
2. Het ondersteunen van mantelzorgers en daarmee de cliënt om ook op die manier het welzijn van cliënten en mantelzorgers centraal te stellen

Bovenstaande doelstellingen worden alleen gerealiseerd door het erkennen van het belang van mantelzorg en van de positie van mantelzorgers in relatie tot het welzijn van de cliënt.

Amstelring heeft sinds 1997 een goed werkend Mantelzorg Steunpunt voor mantelzorgers extramuraal. In 2010 zijn de werkzaamheden van het Mantelzorg Steunpunt zich ook op intramurale cliënten en hun mantelzorgers gaan richten.

Met een goed mantelzorgbeleid kan Amstelring zich onderscheiden en profileren. Tevens kan de organisatie zich profileren bij de gemeenten en de zorgkantoren. Sinds 2006 ontwikkelen gemeenten in het kader van de WMO mantelzorgbeleid. Als de plannen doorgaan met betrekking tot het overhevelen van delen van de AWBZ-kosten naar de WMO van de gemeenten zal binnen aanbestedingsprocedures de aandacht voor vaststaand mantelzorgbeleid voordelen opleveren.

Mantelzorgers onderscheiden zich van professionele werkers en vrijwilligers door hun emotionele (of persoonlijke) verbondenheid met de cliënt. Ze zijn immers onlosmakelijk verbonden met het familie/cliëntsysteem. In vele gevallen dragen zij bij tot geluk en welbevinden van de cliënt. Door hun persoonlijke relatie met de cliënt dragen zij veel ervaringskennis mee en leveren zij een bijdrage in de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.

Vrijwilligers onderscheiden zich van mantelzorgers omdat (?) het hun vrije keuze is om voor een bepaalde periode een bijdrage te leveren aan activiteiten die veelal niet beperkt zijn tot één cliënt. Hoewel er een relatie kan ontstaan is deze niet zo sterk emotioneel verbonden.

Voor mantelzorgers in een intramurale locatie is er vaak sprake van een onduidelijke positie.

Zij kunnen tegen verschillende vragen aanlopen:

- In welke mate mag de mantelzorger zich mengen in de zorg voor de cliënt?
- Wat wordt er van de mantelzorger verwacht en geaccepteerd en wat wordt daarentegen beslist *niet* geaccepteerd?
- Hoe kan de mantelzorger onvolkomenheden in de zorg op een zodanige wijze onder de aandacht van de leiding brengen, dat de positie van de cliënt er niet door geschaad wordt?

Door het beschrijven en vaststellen van de missie en visie ten aanzien van mantelzorg krijgen mantelzorgers een duidelijke positie in de organisatie, die in de navolgende rollen ondersteund wordt:

¹ Mantelzorgers zijn vaak, maar niet altijd, ook naaste familie van de cliënt. Waar in deze notitie gesproken wordt over mantelzorger, kan ook familielid gelezen worden.

- **Partner in de zorg:** de samenwerking van mantelzorgers met medewerkers,
- **Hulpvrager:** ondersteuning van mantelzorgers door professionals
- **Persoonlijk betrokkene:** naast het zorgen voor de naaste kunnen er ook ontspannende activiteiten met elkaar ondernomen worden
- **Ervaringsdeskundige:** mantelzorgers zijn vaak ervaringsdeskundig ten aanzien van de zorg die zijn/haar naaste nodig heeft.

In hoofdstuk 1 van deze beleidsnotitie zijn de missie en visie van Amstelring beschreven, specifiek gericht op samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers. Deze missie en visie gelden voor zowel de extramurale als de intramurale sectoren van Amstelring. Hoofdstuk 2 is verdeeld in 4 onderdelen namelijk: het samenwerken, het ondersteunen, het afstemmen en het faciliteren.

In hoofdstuk 3 wordt een voorstel voor implementatie van het beleid in Amstelring gedaan. De notitie wordt besloten met een aantal adviezen van de werkgroep ten aanzien van verdere ontwikkeling en uitbouw van het beleid.

Hoofdstuk I Missie en visie

1.1. Missie

Amstelring wil zorg dragen voor een adequate ondersteuning van mantelzorgers zodat zij in staat zijn te zorgen voor het welzijn van hun naaste zolang de mantelzorgers dit kunnen en wensen.

1.2. Visie

Mantelzorgers worden naast professionele medewerkers gezien als partners in de zorg voor het welzijn van de cliënten van Amstelring.

In de organisatie van Amstelring staan zowel de cliënten als hun mantelzorgers, medewerkers en teamleiders centraal. Samen zorgen wij voor de kwaliteit van het dagelijks leven van onze cliënten.

Vragen staat vrij: de behoeften en wensen van mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers in de dagelijkse zorg voor cliënten worden op een creatieve en positieve manier ontvangen, besproken en indien mogelijk uitgevoerd.

Hoofdstuk 2

2.1 Samenwerken

Om er voor te zorgen dat mantelzorgers van cliënten van Amstelring hun bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van de cliënt zijn er binnen de organisatie duidelijke beleidsafspraken vastgesteld met betrekking tot de samenwerking tussen mantelzorgers en (zorg)professionals.

Voor medewerkers is het evenzo van belang dat er vastgesteld beleid is over de samenwerking met mantelzorgers:

Er zijn heldere en eenduidige afspraken over hoe de communicatie tussen de betrokkenen verloopt. Wie is waarover aanspreekbaar en op welk moment? Afspraken over de communicatie, verantwoordelijkheden en eventuele taken die mantelzorgers op zich nemen zijn vastgelegd in het zorgleefplan/cliëntdossier.

Bij het maken van afspraken wordt rekening gehouden met verschillende wetgeving:

- de WGBO
- de WMCZ
- de wet BIG
- de BOPZ
- de Wet op de privacy
- Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector

Ivm de verschillende woonvormen is de samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers aangepast aan de behoefte van de doelgroep. Kleinschalig wonen bijvoorbeeld biedt vaak niet alleen voor de cliënt maar ook voor de mantelzorger een plek die als "thuis" wordt ervaren. Mede daardoor blijft ondersteuning en begrenzing van (mantel)zorgtaken een belangrijk aandachtspunt voor alle betrokkenen.

2.2 Ondersteunen²

De mantelzorger in elke ontmoeting op de locatie welkom heten en (kort) aandacht geven is de belangrijkste stap in de ondersteuning. Deze actieve handeling zorgt voor een spontane omgang en legt de basis voor goed contact en vertrouwen. In deze communicatie worden de wederzijdse vragen gesteld. Knelpunten of problemen worden in dit contact opgevangen en indien mogelijk opgelost.

Mantelzorgers kunnen ondersteuning krijgen van de lokale maatschappelijk werker of bij het Mantelzorg Steunpunt van Amstelring. Zo nodig kunnen de mantelzorgers doorverwezen worden naar een loketten Zorg en Samenleving (stadsdelen van Amsterdam) of een WMO-loket van de gemeente waar hij of zij woont.

2.3 Afstemmen

Voordat een cliënt opgenomen wordt in een van de Amstelring locaties wordt er door zorgadvies/zorgregie aan de cliënt en zijn familie informatie gegeven over het mantelzorgbeleid van de organisatie.

In de eerste twee weken na opname wordt met de contactverzorgenden/eerstverantwoordelijke verzorgenden afgesproken wie de mantelzorger (s) en wie de 1e contactpersoon van de cliënt is. Dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan/cliëntdossier. Er wordt aan de cliënt en zijn mantelzorger praktische informatie gegeven en er worden afspraken gemaakt over de hulp die de mantelzorger aan de cliënt kan en wil geven (bijvoorbeeld ten aanzien van wasgoed, boodschappen, financiële zaken). In de opnamefase (1e twee weken na de dag van opname) worden de cliënt en zijn mantelzorger door de medewerkers van de afdeling geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken en ook daarna staan de medewerkers open voor vragen en advies van de cliënt en de mantelzorger. Vanaf dag één is het voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers duidelijk hoe te handelen bij (communicatie)problemen. De eerste actie bij een probleem is een gesprek met de betreffende personen, het benoemen van het probleem en het feit dat een probleem eventueel niet meteen oplosbaar is.

Mantelzorgers worden als gelijkwaardige gesprekspartner gezien, hebben inspraak en mogen meebeslissen³.

Zes weken na opname vindt er een gesprek plaats tussen de contactverzorgende en de cliënt en/of zijn mantelzorger. In dit gesprek worden de tijdelijke afspraken die in de eerste twee weken zijn gemaakt geëvalueerd en indien mogelijk omgezet in vaste afspraken.

Voor (tijdens) of na het MDO wordt, als de cliënt daartoe zelf niet in staat is, het zorg(leef)- of cliëntplan geëvalueerd en opnieuw vastgesteld met de mantelzorger of de 1e contactpersoon van de cliënt (als de mantelzorger geen 1e contactpersoon is).

2.4 Faciliteren

Op de website van Amstelring is een pagina te vinden over de samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers intramuraal en extramuraal. Daarnaast is er een hoofdstuk in de informatiemap voor cliënten waarin aandacht wordt besteed aan de rol en de betekenis van mantelzorgers.

In het opnameproces worden de samenwerking met mantelzorgers en de afspraken die daarvoor zijn gemaakt opgenomen.

² In een aantal locaties van Amstelring wordt door maatschappelijk werkenden individuele ondersteuning gegeven aan mantelzorgers. De vraag is of dit in de toekomst, met de ontwikkelingen rondom de zzp's, haalbaar is.

³ Inspraak en meebeslissen uiteraard na overleg met en toestemming van de cliënt

Een pagina waar de eventuele afspraken met betrekking tot samenwerking met mantelzorgers worden opgeschreven maakt onderdeel uit van het zorgleefplan/cliëntdossier.

Teamleiders hebben een actieve rol in het proces van samenwerking tussen mantelzorg en medewerker. Hij of zij besteedt daar regelmatig aandacht aan in het afdelingsoverleg en in de bijeenkomsten met familie.

Er is aandacht en ruimte voor de beleving van de mantelzorger maar ook aandacht en ruimte voor beleving van de medewerker en er is wederzijds respect.

Medewerkers worden geschoold in het samenwerken met mantelzorgers.

Hoofdstuk 3 Voorstel voor implementatie

De werkgroep stelt voor om, wanneer het MT het beleid samenwerken met en ondersteunen van mantelzorgers voor intramurale locaties heeft vastgesteld, de volgende stappen te laten nemen ten aanzien van implementatie:

- Bespreken van het concept-beleid met CCR en OR.
- Bespreken van het vastgestelde beleid met afdeling opleidingen, ivm de benodigde scholing.
- Een stappenplan tbv implementatie maken, met een SMART-doelstelling (bijvoorbeeld: 1 januari 2012 is het mantelzorgbeleid in Amstelring zowel intramuraal als extramuraal geïmplementeerd), waarin het creëren van draagvlak op de verschillende locaties/afdelingen een belangrijke procesindicator zal zijn.
- Het maken van een communicatieplan voorafgaand aan de implementatie.

Concernbreed

- Draagvlak creëren via verschillende gremia binnen de organisatie.
- Ontwikkelen van informatiemateriaal voor cliënten en mantelzorgers met betrekking tot dit beleid

Locaal/regionaal

- Het opvragen van meningen en ervaringen van mantelzorgers in familiebijeenkomsten of via het invullen van een enquête, zodat behoeften en wensen verzameld worden.
- Inventariseren van locaties bij managers/teamleiders die bereid en enthousiast zijn om dit beleid als pilot als eerste in te voeren⁴.

Ontwikkelen en vaststellen van een opleidingstraject voor medewerkers .

⁴ Vanuit het project "De Zorg Gaat Door!"⁴ is er een handreiking voor het samenspel tussen zorgverleners en mantelzorgers ontwikkeld. Deze handreiking richt zich met name op het faciliteren van de participatie van mantelzorgers in de dagelijkse zorg rondom cliënten.