



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

### Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Begrippen	1-2
3. Verschillen tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk	2
4. Mantelzorg in Rotterdam	2-3
5. Visie van Fener Zorg op mantelzorg en vrijwilligers	3-4
6. Uitwerking beleidsuitgangspunten in de praktijk	4-5
7. Toegang mantelzorg en vrijwilligers in het zorgdossier van de cliënt	5
8. Borging van het mantelzorgbeleid intern	6

### 1. Inleiding

Nederland behoort tot de hoogst scorende landen als het gaat om vrijwillige inzet. Bijna de helft van alle Nederlandse volwassenen actief is als vrijwilliger of als mantelzorger. Op allerlei gebieden, zoals zorg, sport, natuur en cultuur zetten mensen zich in om anderen te helpen, om met anderen samen te werken bij het uitvoeren van activiteiten en het bereiken van maatschappelijke doelen. Deze mensen zijn daarom onmisbaar in de samenleving!

Fener Zorg heeft aandacht voor de mantelzorgers/vrijwilligers van onze cliënten. Dit houdt in dat de mantelzorger/vrijwilliger ondersteuning krijgt van Fener Zorg. Mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning is het signaleren van een behoefte, het informeren, adviseren en het verlichten of (tijdelijk) overnemen van taken door Fener Zorg

### 2. Begrippen

Voordat we ingaan op het belang van vrijwilligerswerk en mantelzorg, volgt eerst een begripsbeschrijving.

#### - Vrijwilligerswerk

*Vrijwilligerswerk* is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, wordt verricht ten behoeve van andere mensen of de samenleving, zonder dat degene die het verricht daar voor zijn/haar levensonderhoud van afhankelijk is.

*Vrijwillige thuishulp* betreft de activiteiten van vrijwilligers die er op gericht zijn om de hulpvrager zo volwaardig mogelijk te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven. De vrijwilligers bieden vooral tijd en persoonlijke aandacht. Dit zijn de zogenaamde zorgvrijwilligers. Een zorgvrijwilliger biedt hulp, ondersteuning of gezelschap aan iemand die dit nodig heeft. Dit kan bijvoorbeeld een ziek of ouder persoon zijn, maar ook iemand met een beperking of een kind. De doelgroep is heel divers, evenals de activiteiten van de zorgvrijwilligers. Je kunt hierbij denken aan het spelen met kinderen met een ziekte of mensen met een beperking en het begeleiden van ouderen en gehandicapten tijdens vakanties en uitjes en naar de huisarts of het ziekenhuis, maar ook aan het bezoeken en gezelschap houden van mensen die eenzaam zijn of van mensen met een ziekte of de vrijwilligers die werkzaam zijn in de zorginstellingen.



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

### - Mantelzorg

*Mantelzorgers* zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende ouder, kind of ander familielid, vriend of buur. Zij geven die zorg omdat ze een persoonlijke band hebben met die persoon. De zorg die zij geven is langdurig, intensief en afhankelijk van de zorgbehoevende. In beleid wordt de term mantelzorg gereserveerd voor vormen van zorg die meer dan drie maanden duren en meer dan 8 uur per week in beslag nemen.

Mantelzorg is een dankbare, maar soms zware taak. Dit blijkt uit het feit dat van de 2,4 miljoen mantelzorgers (boven de 18 jaar) die ons land telt, zo'n 8% overbelast is. Bovendien zijn veel mensen zich er niet bewust van dat ze mantelzorger zijn.

### 3. Verschillen tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk

Mantelzorg	Vrijwilligerswerk
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorg vloeit rechtstreeks voort uit de relatie en is ongeorganiseerd;</li> <li>- Mantelzorg overkomt je, je rolt erin;</li> <li>- Mantelzorg houdt nooit op, je loopt soms 24 uur per dag te zorgen;</li> <li>- Een mantelzorger moet alles doen, ook dat wat hem of haar niet ligt;</li> <li>- Mantelzorg betreft iemand uit de familiekring of intieme vrienden;</li> <li>- Door mantelzorg loop je gevaar voor psychische en/of lichamelijke overbelasting;</li> <li>- Mantelzorgen beperkt je in het onderhouden van contacten;</li> <li>- Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd;</li> <li>- Mantelzorg wordt vanzelfsprekend gevonden;</li> <li>- Mantelzorgers krijgen geen feedback.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrijwilligers verrichten werkzaamheden in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald ten behoeve van anderen;</li> <li>- Voor vrijwilligerswerk kies je bewust;</li> <li>- Als vrijwilliger kun je zelf bepalen hoeveel tijd je erin wilt steken, een vrijwilliger kan afhaken als de zorgbehoevende 'lastig' wordt;</li> <li>- Een vrijwilliger kan zelf de aard van het werk bepalen;</li> <li>- Vrijwillige zorg betreft iemand buiten de familierelaties;</li> <li>- Vrijwilligerswerk wordt als ontspanning ervaren;</li> <li>- Door vrijwilligerswerk breid je je contacten uit;</li> <li>- Vrijwilligers kunnen zich vaak gewaardeerd voelen;</li> <li>- Vrijwilligerswerk wordt 'mooi' gevonden;</li> <li>- Vrijwilligers krijgen vaak een training en hebben onderling contact.</li> </ul>

### 4. Mantelzorg in Rotterdam

Op basis van de gezondheidsenquête 2005 van de GGD wordt geschat dat er in Rotterdam ongeveer 52.000 mantelzorgers zijn tussen de 16 en 84 jaar. Het daadwerkelijke aantal is onbekend, mede door het feit dat men zichzelf vaak niet als mantelzorger ziet. Het risico op overbelasting van mantelzorgers is aanhoudend groot. Naar landelijke schattingen zijn er in Rotterdam veel mantelzorgers die een zeer zware of te zware last dragen.



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

Als factoren die bepalend zijn voor die belasting worden genoemd:

- een bovenmatig tijdsbeslag voor de uitoefening van de zorgtaak.
- de door mantelzorgers zelf ervaren ondeskundigheid met name in complexe zorgsituaties.
- niet alle bevolkingsgroepen weten in aanvulling op de zelf verleende mantelzorg de weg naar de reguliere zorg te vinden, of staan daar vanwege hun culturele achtergrond niet of onvoldoende voor open, waardoor het welzijn van hun naaste in nogal wat gevallen in het geding komt.

Gemeente Rotterdam heeft in het kader van de WMO het beleidskader intensivering mantelzorgondersteuning 2007-2010. Dit document geeft handvaten voor het ondersteunen van mantelzorgers binnen Rotterdam. Enkele speerpunten waar dit beleid op is gericht is het opsporen, voorkomen en tegengaan van overbelasting, het in contact komen met meer mantelzorgers en het gericht aanbieden van respijtzorgvoorzieningen en faciliteiten.

Daarbij is speciale aandacht voor extra ondersteuning van de volgende doelgroepen:

- Mantelzorgers van mensen met dementie.
- Allochtone mantelzorgers.
- Mantelzorgers van GGZ cliënten.
- Ex-mantelzorgers.

### 5. Visie van Fener Zorg op mantelzorg en vrijwilligers

Binnen de visie van Fener Zorg, waarin het stimuleren van de zelfredzaamheid van het cliënt een grote rol speelt, is het van belang een goed contact en goede samenwerking te bewerkstelligen tussen de professionele zorg en de mantelzorgers en vrijwilligers. Een goede afstemming en samenwerking leidt tot een kwalitatieve, elkaar aanvullende en derhalve op de klant toegesneden zorg. De mantelzorger wordt in deze gezien als een partner in de zorg.

#### 1. Mantelzorg ondersteuning

Bij mantelzorgondersteuning gaat de aandacht in de eerste plaats uit naar de behoeftes van de mantelzorgers. De achterliggende gedachte hierbij is dat met behulp van mantelzorgondersteuning de mantelzorger de zorg voor de klant langer vol kan houden en dat voorkomen wordt dat de belasting op professionele zorginstellingen te groot wordt. Deze ondersteuning kan op diverse manieren vormgegeven worden waarbij grofweg een indeling gemaakt kan worden in:

***Informatie, advies en steun: mantelzorgers en zorgvragers bewustmaken van het belang van en informeren over mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.***

De visie is vertaald in de volgende uitgangspunten:

- In de communicatie met de cliënt en zijn/haar netwerk gaat de organisatie uit van de regie van de cliënt en vindt communicatie zoveel mogelijk rechtstreeks plaats via de cliënt. Als dat niet meer mogelijk is, wordt rechtstreeks gecommuniceerd met een daartoe afgesproken vertegenwoordiger. Deze persoon is niet per definitie ook de mantelzorger.
- De organisatie bejegt mantelzorgers met respect en heeft oog voor de eigenheid van de relatie van de cliënt met de mantelzorgers. De organisatie heeft oog voor de soms verschillende belangen van cliënt en mantelzorger.



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

- Mantelzorger en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over ieders verantwoordelijkheid en de begrenzing daarvan, die van de cliënt, de mantelzorger en de organisatie. Vanaf het begin is de ondersteuning erop gericht de bestaande betrokkenheid in stand te houden voor zover dit het welzijn van de cliënt ten goede komt.
- Cliënten en hun mantelzorgers hebben een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie.
- De organisatie biedt ondersteuning aan mantelzorgers voor zover gericht op het directe omgaan met de cliënt en het uitvoeren van de mantelzorgtaken.
- De organisatie zorgt dat de belangen van mantelzorgers goed in beeld zijn en behartigd kunnen worden.
- Medewerkers hebben deskundigheid op het gebied van omgang met mantelzorgers en verwijzing naar hulpverlening en informatievoorziening voor mantelzorgers (intern en extern)
- De organisatie werkt in de regio samen met andere organisaties om de zorg aan mantelzorgers verder te verbeteren en te ontwikkelen. Hierbij valt te denken aan Mezzo, de Steunpunten Mantelzorg, Stichting MEE.

### 2. Vrijwilligers

Vrijwilliger thuishulp betreft de activiteiten van vrijwilligers die erop gericht zijn om een hulpvrager zo volwaardig mogelijk te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven. De vrijwilligers bieden vooral tijd en persoonlijke aandacht.

De visie is vertaald in volgende uitgangspunten;

- De organisatie bejegent vrijwilligers met respect.
- De vrijwilligers en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over ieders verantwoordelijkheid en de begrenzing daarvan, die van de cliënt, de mantelzorger, vrijwilliger en de organisatie.
- Vrijwilligers hebben een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie.
- De organisatie biedt ondersteuning aan vrijwilligers voor zover gericht op het omgaan met de cliënt en het uitvoeren van de vrijwilligerstaken.
- De organisatie zorgt dat de belangen van vrijwilligers goed in beeld zijn en behartigd kunnen worden.
- Medewerkers hebben deskundigheid op het gebied van omgang met vrijwilligers en verwijzing naar hulpverlening en informatievoorziening voor vrijwilligers (intern en extern).

### **6. Uitwerking beleidsuitgangspunten in de praktijk**

Medewerkers van Fener Zorg hebben een signalerende functie. Naast zorg voor de cliënt is men ook alert op hoe het met de mantelzorger en vrijwilliger gaat en hoe de draaglast zich verhoudt met de draagkracht. De mantelzorger wordt daar waar nodig ondersteund zonder dat de zorg volledig overgenomen wordt. Het is van belang dat de medewerkers bewust leren omgaan met de rol van de Mantelzorger en vrijwilliger.

Als een cliënt wordt aangemeld bij Fener Zorg, wordt door de zorgcoördinator contact opgenomen met de mantelzorger en wordt er een gesprek gepland. Als de mantelzorger tevens contactpersoon van de cliënt is, kan er in overleg met cliënt en mantelzorger voor gekozen worden om onderstaande onderwerpen te bespreken in het intakegesprek met de cliënt. Wanneer de mantelzorger niet de contactpersoon is wordt er een afspraak gemaakt voor een apart gesprek.

Dit gesprek dient als kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek zullen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Welke relatie heeft de mantelzorger met de cliënt.



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

- Uitleg van het zorgdossier.
- Welke zorg/hulp wordt geboden aan de cliënt, wanneer en hoe vaak. Welke zorg zal geboden worden door de thuiszorg, wanneer en hoe vaak. Onderlinge taken worden besproken.
- Zijn er zaken waar de mantelzorger professionele hulp of ondersteuning bij nodig heeft.
- Is er sprake van eventuele (over)belasting.
- Het zorg- en ondersteuningsaanbod binnen Rotterdam waar mantelzorgers terecht kunnen voor ondersteuning of met een hulpvraag of andere vragen op het gebied van (mantel)zorg.

Indien nodig of als de mantelzorger behoefte heeft kan er een vervolgspraak worden gepland. De zorgcoördinator heeft een coachende stijl naar de mantelzorger toe.

Binnen het zorgdossier van Fener zorg is een duidelijke plaats ingeruimd voor de mantelzorger. Bij iedere cliënt moet duidelijk zijn wie de mantelzorger is, welke rol deze in de cliëntsituatie heeft en zal blijven behouden en welke taak hem/haar kan worden toebedeeld. Bij de algemene gegevens en afspraken zal specifiek ook de mantelzorger worden benoemd met de persoonlijke gegevens. Dit omdat de mantelzorger niet dezelfde persoon hoeft te zijn als de wettelijk vertegenwoordiger. In het zorgdossier wordt tevens een formulier toegevoegd waarop de afspraken staan die tussen mantelzorger en zorgcoördinator zijn gemaakt tijdens het kennismakingsgesprek. Verder wordt vermeld op welke manier het contact wordt onderhouden tussen mantelzorger en zorgcoördinator (telefonisch, persoonlijk of alleen via het zorgdossier). In het zorgdossier zal een apart deel opgenomen worden waar schriftelijke communicatie tussen mantelzorger en zorgcoördinator plaats kan vinden. Bijvoorbeeld over bepaalde situaties, bij vragen/opmerkingen of wanneer men behoefte heeft aan contact. Tevens worden afspraken gemaakt over de evaluatie van de samenwerking.

Naast deze algemene aanpak speelt Fener Zorg een rol als het gaat om kennisoverdracht over;

- basiskennis omtrent het verzorgen van een zieke thuis
- hoe kunnen lichamelijke klachten kunnen voorkomen door op een juiste manier zorg te verlenen
- Inzicht hebben in eigen rol als mantelzorger / vrijwilliger, leren eigen grenzen stellen en herkennen / erkennen eventuele overbelasting.
- wegwijzen mantelzorgers / vrijwilligers over waar, welke ondersteuningondersteuning ze eventueel kunnen krijgen en waar zij dit moeten aanvragen.

### 7. Toegang mantelzorg en vrijwilligers in het zorgdossier van de cliënt

Binnen het zorgdossier van Fener zorg is een duidelijke plaats ingeruimd voor de mantelzorger. Bij iedere cliënt moet duidelijk zijn wie de mantelzorger is, welke rol deze in de cliëntsituatie heeft en zal blijven behouden en welke taak hem/haar kan worden toebedeeld.

Het zorg dossier van de cliënt is aanwezig in het huis van de cliënt. De cliënt is zelf verantwoordelijk / bevoegd om de mantelzorgers en vrijwilligers wel/ geen toegang te verlenen in zijn/ haar zorgdossier.

### 8. Borging van het mantelzorgbeleid intern



## Beleid mantelzorg en vrijwilligers Fener Zorg

Het is belangrijk dat alle medewerkers van Fener Zorg weten hoe zij om moeten gaan met de mantelzorgers en vrijwilligers. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De medewerkers zijn bewust van de rol die de mantelzorgers en vrijwilligers vervullen binnen een zorgsituatie.
- De medewerkers zijn in staat om te signaleren.
- De medewerkers hebben kennis van de producten die Fener Zorg op het gebied van mantelzorg heeft.
- De medewerkers zijn in staat om middels gesprekstechnieken vragen te stellen om de behoeften en de wensen van de mantelzorgers en vrijwilligers in kaart te brengen.
- Om er zeker van te zijn dat nieuwe medewerkers op de hoogte zijn van de visie van Fener Zorg rondom mantelzorg en vrijwilligersbeleid zal het thema ook worden opgenomen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers.
- Het mantelzorg- en vrijwilligersbeleidsplan wordt jaarlijks geëvalueerd binnen de organisatie. Zowel medewerkers als mantelzorgers en vrijwilligers krijgen de mogelijkheid middels een enquête om aan te geven hoe zij de procedure ervaren, wat zij missen in de ondersteuning en hoe het beleid eventueel verbeterd zou kunnen worden.

Organisatie houders  
September 2012

N. Iskan-Karagok

S. Karagok Timur