



# Mantelzorg bij Atlant Zorggroep

<b>Colofon</b>	
Scribent:	Rianne Bronkhorst
Documenteigenaar:	Manager PR, Communicatie en Marketing
Bestemd voor:	geheel Atlant
Datum besluit:	18-11-2010
Evaluatiedatum:	01-09-2012
Versie:	1.1
Docudatum:	18-11-2010
Indeling:	Beleid en organisatie - Beleid

## **1. Visie op werken met mantelzorgers**

Binnen Atlant 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 Atlant. Mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers en vrijwilligers gezien als partners in de zorgverlening.

### **1.1 Wanneer is iemand een mantelzorger bij Atlant?**

Mantelzorgers zijn familieleden, vrienden, burens, kennissen van een bewoner die op een actieve manier een bijdrage willen en kunnen leveren in de zorg aan een bewoner. Een actieve bijdrage wil zeggen dat men regelmatig bij een bewoner op bezoek komt met als doel bij te dragen aan behoeften of wensen van die bewoner. 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 opname in Atlantlocatie zal gevraagd worden wie eerste contactpersoon is van de bewoner. De eerste contactpersoon is voor de medewerkers het aanspreekpunt over allerlei zaken met betrekking tot de bewoner, bijvoorbeeld op het gebied van de zorg. De eerste contactpersoon hoeft 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 Atlant krijgen bewoners op een professionele manier zorg. Mantelzorgers maken deel uit van het dagelijkse leven van de bewoner. Vaak kennen zij de bewoner langer en beter, hebben een sterke band en weten waar de bewoner behoefte aan heeft. Bovendien kunnen mantelzorgers, net als in het dagelijkse leven samen met de bewoner initiatieven nemen, bijvoorbeeld om met de bewoner 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 bewoner/cliënt. Door samenwerking kan beter tegemoet worden gekomen aan de behoeften en wensen van de bewoners. Om een goed partnerschap in de zorg tot stand te krijgen tussen verzorging en familie/mantelzorg van een bewoner kan een belangrijk beginpunt zijn, de behoeften van de familie te weten en te erkennen. Van belang is dat de medewerkers van Atlant 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 bewoner verduidelijken.

### **1.5 Mantelzorg binnen Atlant 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 Atlant van familieleden en/of vrienden alleen mantelzorg als zij dat kunnen én willen geven.

## **2. Wat kunnen mantelzorgers doen bij Atlant?**

### **2.1 Taken en werkzaamheden**

Mantelzorgers kunnen ondersteunen bij vele taken en werkzaamheden onder andere:

- Mantelzorgers kunnen, als zij en de bewoners dat willen, meehelpen bij de lichamelijke en huishoudelijke verzorging. Indien nodig zal de medewerker de mantelzorg(er)s daarbij begeleiden
- Mantelzorgers kunnen ook helpen door met de bewoner mee te eten. Vooral bij bewoners voor wie eten en drinken moeilijk is geworden, vergroot gezelschap de eetlust. De mantelzorg(er) kan de bewoner ook helpen bij het invullen van de menulijst, hij/zij weet waarschijnlijk goed wat de bewoner graag eet
- Mantelzorgers kunnen door hun bezoek aan de bewoner en/of het mee uit nemen van de bewoner, een belangrijke bijdrage leveren aan het welbevinden van de bewoner.
- Mantelzorgers kunnen de medewerkers van de bewoner informeren over gewoonten en waarden van de bewoner, 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 bewoner.

### **2.2 Werkwijze**

#### **Het eerste contact**

Na opname van een nieuwe bewoner krijgt de eerste contactpersoon informatie over mantelzorgmogelijkheden bij Atlant. De Evv-er neemt vervolgens contact op met de eerste contactpersoon van die bewoner. 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; Zie bijlage 1

#### **Afspraken vastleggen**

Met de mantelzorg(er)s worden afspraken gemaakt over de taken die zij willen en kunnen verrichten ten behoeve van de bewoner. Deze afspraken worden vastgelegd in de afsprakenlijst die wordt toegevoegd aan het zorgplan. (zie bijlage 2). Hierin kunnen de medewerkers zien op welke momenten een mantelzorg(er) 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 mantelzorg(er), moeten hierover duidelijke afspraken worden gemaakt. In een protocol moet worden vastgelegd welke zorgtaken een mantelzorg(er) mag overnemen en welke handelingen alleen door een verzorgende mogen worden verricht.

## **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 mantelzorg(er) zelf maar ook voor de bewoner. Daarom is het van belang dat de mantelzorgers een vast aanspreekpunt hebben bij Atlant, waar men terecht kan met vragen, waar de mantelzorg(er) zijn/haar verhaal kwijt kan en waar de mantelzorg(er) informatie kan krijgen over alles wat met mantelzorg te maken heeft. De EVV-er kan deze rol vervullen en kan de mantelzorg(er) 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 mantelzorgers 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 mantelzorgers het beste met de bewoner 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 mantelzorgers 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 mantelzorgers.

### **3.3 Praktische ondersteuning**

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

### **3.4 Themabijeenkomsten**

Atlant organiseert een aantal keer per jaar gespreksgroepen en familieavonden voor mantelzorgers. Tijdens deze bijeenkomsten kan de mantelzorgers 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.

## **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. Mantelzorgers 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. Op locaties van Atlant komt het voor dat een mantelzorgers ook andere bewoners helpt bijvoorbeeld bij de maaltijd. De mantelzorgers is dan eigenlijk ook vrijwilliger. Vrijwilligers zijn vaak eerst mantelzorgers 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 mantelzorgers, waardoor de mantelzorgers 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.

## **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 bewoner en diens mantelzorger(s). Om er voor te zorgen dat medewerkers voldoende inzicht hebben in achtergrond en beleving van mantelzorgers worden trainingen geboden over volgende onderwerpen:

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

## **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.

Atlant 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
- mantelzorgers uitnodigen/ betrekken bij gezellige activiteiten van de bewoners
- een jaarlijks diner of gezellige avond.

## Bijlage 1

### Mantelzorg intakeformulier

Algemene gegevens:

Naam mantelzorg: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode/plaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

Naam bewoner: \_\_\_\_\_

Relatie mantelzorg t.a.v. de bewoner:  Partner

Zoon/dochter

Schoonzoon/schoondochter

Anders: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. Kunt u vertellen waarom uw "....." hier komt wonen/verblijft?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Hoe wilt u uw relatie met uw "....." beschrijven?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Is uw relatie met uw "....." veranderd?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Waaruit bestond de hulp die u uw "....." verleende?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Waarom heeft u tot nu toe deze zorg verleend?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Kunt/kon u deze activiteiten goed combineren met uw andere bezigheden (baan, kinderen etc.) ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Zijn er dingen waarvan uw "....." waardeert als juist u ze doet?  
Zo ja: zijn daar ook redenen voor?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

8. Zijn/waren er nog andere mensen(familie/bekenden) die helpen/hielpen?

---

---

9. Wat vindt uw "....." van de hulp die u biedt?

---

---

10. Heeft het gedrag van uw "....." invloed op uw relatie met uw "...."?  
(Met gedrag wordt bedoeld dat de bewoner bijvoorbeeld veel huilt, vaak klaagt, snel boos wordt, verward is, eenzaam is, etc. of dat dit juist helemaal niet het geval is).

---

---

---

11. Ervaart u als gevolg van het zorgen voor uw "...." extra psychische belasting denkend aan bijvoorbeeld: nervositeit, slapeloosheid, vermoeidheid, schuldgevoelens, gevoelens van boosheid, gevoelens van somberheid, gevoelens van machteloosheid etc.?

---

---

---

12. Hoe gaat u om met problemen die u zelf ervaart als gevolg van de verzorging van uw "....." ?

---

---

13. Krijgt u voldoende steun uit uw omgeving?

---

---

14. Hoe kijkt/keek u aan tegen de verhuizing van uw "....." naar Atlant?

---

---

15. Wat verandert/veranderde er voor u door de verhuizing van uw "....." naar Atlant?

---

---

16. Is het reizen voor u naar Atlant om uw "....."te bezoeken voor u

een probleem?

---

---

17. Hoe wilt u bij de zorgverlening betrokken worden?

---

---

---

---

18. Op welke wijze zou u contact willen met Atlant?

---

---

---

19. Hoe ervaart u tot nu toe het contact met Atlant en mij in het bijzonder?

---

---

---

20. Zou u belangstelling hebben voor een van de volgende activiteiten?

	Wel interesse	Misschien	Geen interesse
interesse			
Informatiemiddag over het ziektebeeld van uw "...."	0	0	0
Contact met familieleden van andere bewoners	0	0	0
Activiteiten voor bewoners en familieleden	0	0	0
Af en toe een gesprek met mij of iemand van de instelling	0	0	0
Anders: _____			

21. Hiermee zijn we aan het eind gekomen van de vragen. Heeft u zelf nog vragen, opmerkingen, dingen die u wilt vertellen?

---

---

---

---

---

22. Wat vond u van dit gesprek?

---

---

---

---

## Bijlage 2

### Afsprakenlijst Mantelzorg t.b.v. het zorgplan

Van: naam bewoner: \_\_\_\_\_ kamer: \_\_\_\_\_

Taken Mantelzorger Atlant, kruis aan wat van toepassing is

- Persoonlijke verzorging
- Wassen
- Aankleden
- Uitkleden
- Medicijngebruik
- Helpen met eten en
- drinken
- Zorgdragen voor kleding
- en toiletartikelen
- Mobiliteit
- Wandelen
- Vervoer buitenshuis
- (ziekenhuis, fam. bezoek)
- Emotionele hulp/
- psychosociale
- ondersteuning
- Aandacht, tijd, praten, er
- zijn, troosten,
- belangstelling
- Huishoudelijke hulp
- Licht huishoudelijk werk
- (zoals afwassen)
- Wassen en verstellen van
- kleding
- Schoonmaken
- Opruimen
- Verzorging van huisdieren
- Verzorging van planten
- Klaar maken van de
- broodmaaltijd
- Boodschappen doen
- Praktische hulp
- Omgaan met
- hulpmiddelen
- Begeleiding bij bezoek
- aan artsen en specialisten
- Afhandelen van post,
- administratie, geldzaken
- Overige activiteiten
- Invullen van de menulijst
- Meegaan met uitstapjes
- Begeleiden bij activiteiten

