



**De Wittenberg**

*Zorg voor elkaar*

**HANDBOEK**

**Mantelzorgbeleid**

**Wittenbergzorg**

## **Handboek Mantelzorgbeleid Wittenbergzorg**

Inleiding	3
Begrippenkader	3
Zorgvisie Wittenbergzorg	4
Definitie mantelzorg	6
Doelstelling handboek Mantelzorgbeleid	6
Visie Wittenbergzorg op het werken met mantelzorgers	6
Mantelzorg breder begrip dan contactpersoon	7
Zorgleefplangesprek	7
Mantelzorg is anders dan vrijwilligerswerk	8
Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorg	8
-Mantelzorgers in de thuissituatie	
-Mantelzorgers na opname cliënt	
-Aansprakelijkheidsrecht	
Uitgangspunten mantelzorgbeleid Wittenbergzorg	10
Mantelzorgbeleid in de praktijk	11
Mantelzorgers als overlegpartner van Wittenbergzorg	11
-Wilsonbekwaam	
Ontevreden mantelzorgers	12
BIJLAGE 1	Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (conceptversie feb. 2016)
BIJLAGE 2	Mantelzorgondersteuning in de regio

## Inleiding

Mantelzorg krijgt momenteel veel aandacht in onze samenleving. Met de decentralisatie van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) lijkt de aandacht voor mantelzorg(ers) alleen maar toe te nemen. In de praktijk blijkt veel van deze aandacht, ook vanuit de gemeenten, zich te richten op mantelzorgers die hulp en ondersteuning bieden aan thuiswonenden. Tal van organisaties houden zich bezig met ondersteuning van deze doelgroep. De lokale of regionale 'steunpunten mantelzorg', verschillende aanbieders van respijtzorg, de Raad van de mantelzorgers, zorgvrijwilligers, allen houden zij zich in hoofdzaak bezig met mantelzorgers en hun verzorgden in de thuissituatie.

Ook in de intramurale setting is er echter sprake van hulp en ondersteuning die gegeven wordt door mantelzorgers. Voor Wittenbergzorg is niet altijd duidelijk hoe zij het bieden van deze zorg ervaren, of er sprake is van een dreigende overbelasting, maar ook andere vragen en mogelijkheden willen we graag in kaart brengen. Wittenbergzorg wil op de actualiteit aansluiten en haar opvattingen en doelstellingen over het onderwerp mantelzorg binnen de hele organisatie in deze notitie bundelen.

Wittenbergzorg wil zich gastvrij opstellen naar de mantelzorger en wil de betrokkenheid en de deskundigheid van de mantelzorger erkennen en gebruiken binnen het zorgproces. De organisatie wil dit vertalen naar een praktische toepassing, een handboek, waarin de samenwerking en de juridische afbakening tot hun recht komen. Het doel van dit mantelzorgbeleid is om de mantelzorger meer te betrekken bij de werkprocessen van Wittenbergzorg en een stem te geven.

Wittenbergzorg ziet zichzelf als lerende organisatie en is zich ervan bewust dat het ontwikkelen van mantelzorgbeleid een proces is. Het ontwikkelen van een handboek is hierin een eerste stap. Zowel aan de kant van de organisatie als aan de kant van de mantelzorgers zal er vertrouwen moeten groeien. Er zal moeten worden ingezet op het actief zoeken van de communicatie en uitwisseling. Dit handboek biedt een eerste handreiking voor het verder uitwerken van het dynamische samenspel tussen zorg, cliënt en mantelzorg.

'Zorgen doen we samen!'

## Begrippenkader

(In)formele zorg	Formele zorg wordt uitgevoerd door de betaalde krachten binnen de zorg. Informele zorg wordt uitgevoerd door de vrijwilligers, mantelzorgers en overige familie/vrienden/kennissen.
Cliënt/bewoner	Persoon die zorg ontvangt vanuit Wittenbergzorg. Dit kan variëren van huishoudelijke hulp en maaltijdvoorziening tot aan de opname in een verpleeghuis of volledige zorg. Binnen de extramurale zorg wordt vaak de term 'cliënt' gehanteerd. Binnen de intramurale zorg wordt vooral gesproken van 'bewoners'.
EVV 'er	Eerstverantwoordelijke verpleegkundige/ verzorgende, draagt verantwoordelijkheid voor de totale zorg rondom een zorgvrager: zij coördineert de zorg, en zorgt voor continuïteit daarin. Dat betekent dat zij moet afstemmen met alle betrokkenen: de zorgvrager zelf, de

	mantelzorger, de andere disciplines en eventueel met professionals van andere instellingen.
Intramuraal en extramuraal	Met Intramuraal bedoelen we de zorg die binnen de muren van zorgcentrum de Wittenberg wordt geleverd. Extramuraal betekent de zorg die bij cliënten thuis wordt gegeven door de organisatie Wittenbergzorg. Het betreft hierbij zorg die wordt geleverd in de gemeenten Geldermalsen, Lingewaal en Neerijnen.
Mantelzorger	Mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.
Contactpersoon	Eerste aanspreekpunt voor de professionele zorg over een cliënt en of bewoner. Een eerste contactpersoon kent de cliënt van dichtbij en is bekend met de achtergrond, levensopvatting en voorkeuren van de cliënt. De contactpersoon handelt in het belang van de cliënt. De overheid heeft in de wet vastgelegd in welke rangorde mensen mogen optreden als eerste contactpersoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mentor/curator; benoemd door de rechter</li> <li>• schriftelijk gemachtigde; benoemd door cliënt zelf (schriftelijk)</li> <li>• echtgenoot/partner; niet benoemd, vrijwillig</li> <li>• ouder/kind/broer/zus; niet benoemd, vrijwillig</li> </ul>
MDO	Staat voor Multi Disciplinair Overleg. Een overleg van deskundigen uit verschillende beroepsgroepen, denk daarbij aan de arts, verpleegkundige en fysiotherapeut.
Zorgplan of (elektronisch) Zorgdossier, (ook wel ECD of EPD genoemd).	Het zorgplan is de schriftelijke vastlegging van gestelde doelen, te verrichten taken, tijdstip van zorgverlening, omvang van de hulp, in te zetten deskundigheid, tijdstip van evaluatie plus zorgverleners van andere organisaties waarmee wordt samengewerkt. Betreft het regelen van zorg voor individuen. Een onderdeel hiervan is het Zorgdossier, dit is in te zien door mantelzorgers en/of contactpersonen. Sinds enkele maanden hanteert Wittenbergzorg een digitaal dossier.

## Zorgvisie Wittenbergzorg

Binnen Wittenbergzorg willen we de mens in al zijn aspecten centraal stellen. Wij zien cliënten als zelfstandig functionerende personen met een eigen verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid. Een cliënt kan zelf vragen om de zorg/welzijn en dienstverlening die hij wenst of nodig heeft. De vraag kan worden verwoord door zijn vertegenwoordiger of gesignaleerd worden door anderen. De zorg en dienstverlening kunnen op de door de cliënt gewenste plaats geleverd worden. We doen dit onder het motto: *Zorg voor Elkaar*. Hierbij gaan wij er vanuit dat de familie en/of mantelzorger hierin zoveel als mogelijk participeert. Tevens vervullen vrijwilligers een belangrijke rol in onze organisatie. Wij richten ons op de beleving van de individuele cliënt, houden optimaal rekening met zijn beperkingen en gaan uit van zijn mogelijkheden. Daarom stimuleren wij het dat de cliënt zo veel mogelijk verantwoordelijkheid neemt en (indien zijn ziektebeeld dit toelaat) behoudt.

Onze deskundige medewerkers dragen bij aan een prettige sfeer in huis – het huis van de cliënten – en staan open voor hun inbreng. Wittenbergzorg biedt cliënten een respectvolle bejegening en een veilige en kwalitatief goede zorg. Risico's voor cliënten en de organisatie brengen we in kaart en proberen deze te beheersen.

Wittenbergzorg heeft een Protestants-Christelijke identiteit. Onze Bijbelse opdracht voor naastenliefde betekent dat wij zorg bieden aan iedereen. De uitgangspunten hiervoor zijn beschreven in een Statuut Identiteit.

Binnen onze organisatie zijn de volgende kernwaarden van belang:

- Welzijn van de ander op het oog hebben
- Evenwicht tussen het individuele en het gemeenschappelijke
- Liefdevolle en deskundige zorg
- Gelijkwaardigheid van zorgvragers en zorgverlener
- Ieder mens is waardevol
- Praktisch dienen

Vanuit onze grondslag is dit alles geënt op:

God lief hebben boven alles, De naaste liefhebben als onszelf

Logo omschrijving:

De 'W' van wittenberg is opgebouwd uit twee delen: de gever (Gever) en de ontvanger.

Daar waar deze twee delen bij elkaar komen ontstaat de 'W' die zorginstelling De Wittenberg symboliseert.

Deze 'W' zijn tevens drie personen, wat symbool staat voor saamhorigheid: dit heeft betrekking op zowel bewoners, personeel als achterban.

Het beeldmerk heeft een vrije vorm, alsof het met de hand getekend is. Dit is om het persoonlijke karakter van De Wittenberg te benadrukken.

De ondertitel 'Zorg voor Elkaar' onderstreept de 'zorg' en het met en voor 'elkaar' zijn in het dagelijkse leven. Het 'voor elkaar' geeft ook aan dat het goed is, het is voor elkaar.





### **Definitie mantelzorg**

Er zijn 4 miljoen mantelzorgers in Nederland, daarvan helpen 610.000 mensen langer dan drie maanden en meer dan 8 uur per week.

Wat verstaan we precies onder mantelzorg? Het Sociaal Cultureel Planbureau definieert mantelzorg als volgt:

Mantelzorg is alle hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving. Mantelzorgers zijn dus mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis (bron: Mezzo)

### **Doelstelling handboek mantelzorgbeleid**

Mantelzorgers hebben hun handen vol aan de zorg voor hun naasten. Daarvoor verdienen zij goede ondersteuning. Wittenbergzorg ziet het als haar verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat mantelzorgers zoveel als mogelijk betrokken worden bij de zorg en het welzijn van de bewoners en cliënten. Met het handboek mantelzorgbeleid wil Wittenbergzorg de belangrijke rol van mantelzorgers binnen de zorg onderstrepen. Wittenbergzorg wil middels het handboek heldere kaders scheppen voor het gezamenlijk vormgeven van de zorg. Wittenbergzorg is zich ervan bewust dat het ontwikkelen van mantelzorgbeleid een proces is. De organisatie zoekt

actief de communicatie en uitwisseling met mantelzorgers om het mantelzorgbeleid verder vorm te geven en uit te werken in de praktijk van de dagelijkse zorg.

### **Visie Wittenbergzorg op het werken met mantelzorgers**

Cliënten maken deel uit van hun eigen sociale netwerk. Zowel binnen de intramurale als extramurale zorg (Zorg aan Huis) is dit ons uitgangspunt. Wittenbergzorg wil cliënten daar, ook na een eventuele verhuizing naar een zorgcentrum, niet los van zien. Essentieel is dat zij hun eigen leefwijze (anders gezegd de eigen regie) kunnen handhaven inclusief het onderhouden van de eigen sociale relaties. Een goede relatie tussen de cliënt, de mantelzorger en de medewerker heeft grote invloed op het leveren van kwalitatief verantwoorde zorg. Mantelzorgers vormen een belangrijke continue factor in het leven van cliënten. Zij hebben vaak een emotionele band die langere tijd bestaat en intensief is. Mantelzorgers hebben in de meeste gevallen veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij zowel in de thuissituatie als ook bij een eventuele verhuizing van de cliënt naar de instelling kunnen blijven inzetten. Mantelzorgers zijn onmisbaar voor de cliënt en voor het proces van zorg- en dienstverlening van Wittenbergzorg. Gezamenlijke zorg draagt bij aan de kwaliteit van leven voor onze cliënten. Wittenbergzorg vindt het belangrijk dat verwachtingen over en weer tussen de organisatie en familie en of mantelzorg helder zijn. Door een optimaal samenspel tussen cliënt – mantelzorg – professionele zorg en vrijwilligerszorg (door onbetaalde professionals) zal ook de kwaliteit van de totale zorg- en dienstverlening toenemen.

### **Mantelzorg breder begrip dan contactpersoon**

Binnen Wittenbergzorg hanteren we de benaming 'mantelzorg'. Sommige organisaties geven de voorkeur aan 'naasten', in andere gevallen aan 'familie' of 'netwerk'. Met het gebruiken van de term mantelzorg willen we benadrukken dat het in dit handboek niet alleen gaat over de eerste contactpersoon van de cliënt. We gaan ervanuit dat de eerste contactpersoon over het algemeen degene is die zeer betrokken is op de bewoner of cliënt en hem of haar goed kent. Daarnaast willen we juist graag de focus leggen op het bredere informele netwerk van de bewoner of cliënt. Wittenbergzorg vindt het belangrijk om inzichtelijk te krijgen welke bijdrage iedereen in het netwerk levert of kan leveren, daarbij de wens van de cliënt vooropstellend.

### **Zorgleefplangesprek**

Afhankelijk van de situatie kan de mantelzorger aanwezig zijn bij het zorgleefplangesprek. In complexe gevallen is de betrokkenheid van mantelzorgers meer vanzelfsprekend dan wanneer de cliënt weinig ondersteuning nodig heeft. Ook hebben niet alle cliënten en mantelzorgers dezelfde behoeften in de manier waarop ze betrokken en ondersteund willen worden. Wittenbergzorg wil graag zoveel als mogelijk aansluiten op de wens van de cliënt (en mantelzorger). Het zorgleefplan is niet statisch, maar kan op basis van verandering van de situatie van cliënt en mantelzorger tussentijds worden bijgesteld. Het is belangrijk dat deze wijzigingen in afstemming met cliënt en mantelzorger plaatsvinden.

Hoe gaat Wittenbergzorg mantelzorgers (meer) betrekken?

1. Er wordt de cliënt gevraagd of hij wil dat de mantelzorger aanwezig is bij het gesprek.

2. Samen met de cliënt en de mantelzorgers wordt besproken wat de wensen en mogelijkheden zijn in de zorg en ondersteuning.
3. De mantelzorgers wordt gevraagd naar diens ervaringen en expertise, ook een eventuele ondersteuningsvraag van de mantelzorgers zelf wordt besproken.
4. Afspraken worden vastgelegd en de voortgang wordt met regelmaat besproken met de cliënt en de mantelzorgers.

### **Mantelzorg is anders dan vrijwilligerswerk**

Mantelzorg en vrijwilligerswerk vormen samen de informele zorg. Er is echter sprake van een duidelijk onderscheid. Mantelzorg onderscheidt zich doordat de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale en emotionele relatie tussen de zorgende (familie, vrienden, buren) en de cliënt. Mantelzorgers kunnen niet door de organisatie worden verplicht tot het verlenen van zorg en het volgen van scholing en kunnen niet worden ingeroosterd. Vrijwilligerswerk kenmerkt zich juist door het georganiseerde en niet vrijblijvende karakter.

Het veranderend samenspel tussen professionals van Wittenbergzorg, vrijwilliger, mantelzorgers en cliënt staat vanzelfsprekend niet op zichzelf. Politieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de zienswijze op de samenleving, de participatiemaatschappij, en de hiermee gepaard gaande teruglopende financiering van de zorgorganisaties, zorgen ervoor dat de vraag om ondersteuning van de mantelzorg toeneemt. Tegelijkertijd neemt het aanbod van mantelzorg af door de afname van het aantal kinderen per gezin en de toenemende deelname aan betaalde arbeid van vrouwen. Het gevaar dat nog meer mantelzorgers overbelast raken is meer dan ooit aanwezig. Dit terwijl de mantelzorg van groot belang is als sociale en economische pijler van onze samenleving. Wittenbergzorg is zich bewust van deze ontwikkelingen en zal haar beleid hier waar nodig op aanpassen.

### **Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers**

Tussen de zorgaanbieder en de mantelzorgers en bekenden uit het sociale netwerk van de cliënt bestaat geen formele relatie. De zorgaanbieder is daarom niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorgers en of bekenden uit het sociale netwerk doen en evenmin aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt door hun fouten. Wetgeving staat het verlenen van mantelzorg in en buiten instellingen niet in de weg. Ook de op landelijk niveau ontwikkelde handreikingen en protocollen doen dat niet. Voor de zorgpraktijk belangrijke documenten zoals het Kwaliteitskader VVT (bijlage 1) zien verlening van mantelzorg in de instelling als iets positiefs dat aanmoediging verdient.

- Mantelzorg in de thuissituatie

Mensen die samen een huishouden voeren, helpen elkaar als dat nodig is. Dit komt tot uitdrukking bij het stellen van indicaties voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Voor taken die huisgenoten normaal gesproken op zich nemen, wordt geen indicatie gegeven, ook niet als de betrokkenen feitelijk niet bereid zijn om die hulp te verlenen. De zorg die huisgenoten geacht worden elkaar te bieden, wordt in de beleidsregels aangeduid met de term 'gebruikelijke zorg'.

Mantelzorgers zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet gebonden aan de regels die gelden voor beroepskrachten. Het verbod op het uitvoeren van voorbehouden handelingen door onbevoegden geldt bijvoorbeeld niet voor personen die niet-beroepsmatig handelen, zoals mantelzorgers. Maakt een mantelzorgers een fout, dan is



hij zelf aansprakelijk voor de schade die daardoor ontstaat. Wittenbergzorg is pas aansprakelijk als de organisatie tekortschiet als toezichthouder. Een mantelzorger kan dus injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is. Als de mantelzorger onverhoopt een fout maakt bij het injecteren van de cliënt is hij daarvoor zelf verantwoordelijk. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk, de mantelzorger werkt immers niet in opdracht van de zorgaanbieder. Het geven van een injectie is echter geen gebruikelijk zorg. De mantelzorger kan dus weigeren een cliënt te injecteren en een cliënt kan weigeren door een mantelzorger geïnjecteerd te worden.

- Mantelzorg na opname cliënt

Het Kwaliteitskader VVT (bijlage 1) geeft een algemene schets van de verhouding tussen professionals en mantelzorgers: 'Indien de cliënt het wenst, wordt de mantelzorg nadrukkelijk betrokken in het zorgproces. De zorgaanbieder vraagt de cliënt en de mantelzorgers naar de gewenste en mogelijke hulp van mantelzorgers. De zorgverlener stemt de professionele zorg hierop af. De zorgverleners leggen alle afspraken met cliënt en mantelzorg vast in het zorgleefplan. Als het gewenst is, en past binnen de indicatieafspraken, krijgt de mantelzorger ondersteuning. Wanneer de zorgverlener signalen van overbelasting van de mantelzorgers constateert, wijst zij hen op ondersteuningsmogelijkheden voor cliënt en mantelzorg'. Zie voor ondersteuning in de omgeving van Wittenbergzorg bijlage 2, mantelzorgondersteuning in de regio.

#### *Voorbeeld*

*Mevrouw van Oss woont al jaren samen met haar dochter Lia. Ze heeft veel hulp nodig. Het liefst wordt ze geholpen door Lia. Maar op den duur kan Lia het niet meer bolwerken en verhuist mevrouw van Oss naar woonzorgcentrum Rivierzicht. Gelukkig ligt Rivierzicht om de hoek. Lia kan binnen tien minuten bij haar moeder zijn. Bij de intake wordt besproken of Lia haar moeder ook na de opname wil blijven helpen. Moeder en dochter vinden dat beide prettig. Afgesproken wordt dat Lia om de andere dag 's avonds in het woonzorgcentrum komt eten. Ze helpt dan haar moeder met eten en spuit ook haar insuline in. Na de maaltijd drinken moeder en dochter een kopje koffie. Moeder en dochter doen dat al jaren zo en zijn blij dat dit zo kan blijven in Rivierzicht. Op de dagen waarop Lia er niet is, is natuurlijk een medewerker van Rivierzicht present om ervoor te zorgen dat mevrouw van Oss op tijd haar insuline-injectie krijgt en om haar te helpen bij het eten. Deze afspraken worden in het zorgleefplan vastgelegd en regelmatig besproken met moeder en dochter.*

- Aansprakelijkheidsrecht

Het aansprakelijkheidsrecht kan een rol spelen bij een terughoudende opstelling van zorgaanbieders ten aanzien van werkzaamheden van mantelzorgers. In het bijzonder kan dit het geval zijn als een zorgaanbieder meent aansprakelijk te zijn voor alles wat onder het dak van zijn instelling gebeurt. Een dergelijk vergaande aansprakelijkheid kent het recht echter niet. Omdat de Wet BIG niet van toepassing is op mantelzorgers, kunnen zij ook zonder opdracht van een arts voorbehouden handelingen verrichten en behoeft de arts zich niet van hun bekwaamheid te vergewissen.

Hoewel er wettelijk gezien dus veel ruimte wordt gegeven aan mantelzorgers stelt Wittenbergzorg zich terughoudend op in het laten uitvoeren van voorbehouden handelingen door mantelzorgers.

## **Uitgangspunten mantelzorgbeleid Wittenbergzorg**

De visie op mantelzorg is vertaald naar onderstaande beleidsuitgangspunten:

- Wittenbergzorg biedt de mogelijkheid aan de cliënt en de mantelzorgers om zich goed voor te bereiden op de opname of bij (gedeeltelijke) overname door de professionele zorgverlener van de zorg thuis. Dit doet zij door het verstrekken van een duidelijk informatiepakket vóór opname of in zorg nemen van de cliënt;
- Waar mogelijk legt de EVV-er voorafgaand aan opname in intramurale setting een huisbezoek af. In het huisbezoek wordt specifiek aandacht besteed aan gewoonten, rituelen en specifieke waardevolle zaken voor cliënt ten aanzien van de bejegening zodat hierop kan worden aangesloten na opname;
- De mantelzorgers zijn indien mogelijk betrokken bij het opname- of intakegesprek\*. Tijdens het intake- of opnamegesprek wordt besproken of en welke zorg of taken de mantelzorgers wil/kan blijven leveren;
- Mantelzorgtaken houden geen verplichting in maar bij het niet (kunnen) nakomen van afspraken, die zijn opgenomen in het zorgleefplan, regelt de mantelzorgers vervanging;
- Mantelzorgers zijn partner in de zorg: Mantelzorgers worden in deze hoedanigheid met respect bejegend, ontvangen tijdig de juiste informatie en hebben inspraak in het opstellen, uitvoeren en evalueren van het zorgleefplan van de cliënt;
- Mantelzorgers worden benaderd als ervaringsdeskundige;

*\*De eerste contactpersoon is vanuit juridisch oogpunt betrokken indien de cliënt niet voor zichzelf kan spreken. In geval de mantelzorgers niet dezelfde is als de eerste contactpersoon wordt aanwezigheid van de mantelzorgers overlegd met de eerste contactpersoon.*

Mantelzorgers voelen zich, in de intramurale setting, thuis bij de cliënt. Wat inhoudt dat zij zich vrij voelen om zich binnen de intramurale setting te bewegen. Dit vraagt om een 'gastvrije' houding van de medewerkers;

- Kort na opname wordt (indien de situatie dit toelaat) een kennismakingsmoment op de afdeling georganiseerd voor het brede netwerk. De EVV-er van de cliënt is aanwezig om vragen te beantwoorden en uitleg te geven. Het brede netwerk zal worden gevraagd hoe ze betrokken willen worden bij de zorg
- Om vraaggestuurde en verantwoorde zorg te kunnen verlenen is regelmatig contact met de mantelzorgers voor de zorgmedewerker een voorwaarde. Er wordt hiervoor al vanaf het eerste contactmoment afstemming gezocht met de mantelzorgers;
- De communicatie verloopt via een vaste zorgmedewerker (EVV-er), het contact vindt plaats op vastgestelde momenten met een bepaalde frequentie en afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan;
- De EVV-ers vervullen een ondersteunende rol in de samenwerking met de mantelzorgers. Het doel van de ondersteuning is om de draagkracht van de mantelzorgers in stand te houden.
- De leidinggevenden en EVV-ers zijn goed op de hoogte van de sociale kaart voor externe mantelzorgondersteuning; (zie bijlage 2)
- Mantelzorg en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over de grenzen van ieder (cliënt, mantelzorgers, vrijwilliger, Wittenbergzorg)
- Medewerkers van Wittenbergzorg zijn deskundig in het omgaan met mantelzorgers, de informatievoorziening aan mantelzorgers en de eventuele verwijzing naar hulpverleningen en worden vanuit de organisatie gestimuleerd om "mantelzorg vriendelijk" te werken.

## **Mantelzorgbeleid in de praktijk**

Mantelzorgondersteuning begint bij de intake voor de zorgverlening en bestaat uit het actief betrekken van leden van het sociale netwerk bij de zorg en het afstemmen op de behoefte van de cliënt. Er vindt een inventarisatie plaats van taken die in de oude situatie door de mantelzorgverlener werd uitgevoerd. Vervolgens wordt afgesproken welke bijdrage de mantelzorg nog kan/wil geven nu de professionele zorgverlening is toegevoegd aan het systeem.

De volgende doelen worden bij de uitvoering van het mantelzorgbeleid nagestreefd en in acties omgezet.

- Medewerkers van Wittenbergzorg zijn bekend met het mantelzorgbeleid en handelen hiernaar;
- Mantelzorgers zijn bekend met het mantelzorgbeleid;
- Afspraken over de inzet van de mantelzorgers worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt en deze worden minimaal 1 maal per jaar geëvalueerd;
- Mantelzorgers kennen hun contactpersoon (EVV-er), de leidinggevende en de 1e contactpersoon van de cliënt;
- Minimaal één keer per jaar organiseert de instelling en of afdeling een avond voor mantelzorgers, waarop zij geïnformeerd worden over het beleid van de instelling en over eventuele veranderingen met betrekking tot de zorg. Deze avonden zal er een thema centraal staan.
- Wittenbergzorg investeert in scholing van haar medewerkers op het gebied van mantelzorgvriendelijk werken
- De klachtenprocedure is ook op mantelzorgers van toepassing.

## **Mantelzorg als overlegpartner van Wittenbergzorg**

Wittenbergzorg maakt samen met de cliënt diverse afspraken. Voor de samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers zijn met name de bepalingen over geheimhouding en over vertegenwoordiging van belang.

Medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van informatie over hun cliënten. Dit kan de communicatie met mantelzorgers flink belemmeren, terwijl afstemming met de mantelzorgers juist van groot belang kan zijn om goede zorg te bieden.

Aan de cliënt wordt bij de intake gevraagd de medewerker van Wittenbergzorg toestemming te geven om bepaalde personen te informeren over zijn gezondheidstoestand. De geheimhoudingsplicht wordt daardoor ten opzichte van die personen opgeheven. Het is daarom zaak om met de cliënt af te spreken dat de medewerkers mantelzorgers die informatie mogen geven die nodig is om een goede samenwerking met hen mogelijk te maken. Om misverstanden te voorkomen, is het verstandig om in het dossier vast te leggen dat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven en aan welke personen informatie gegeven mag worden.

- wilsonbekwaam

Het feit dat iemand mantelzorgverlener is, wil niet zeggen dat hij de cliënt kan vertegenwoordigen als deze wilsonbekwaam is. Een wilsonbekwame cliënt wordt bij de uitvoering van een geneeskundige behandelingsovereenkomst vertegenwoordigd door zijn curator of mentor. Als de wilsonbekwame cliënt geen curator of mentor heeft, wordt hij vertegenwoordigd door degenen die hij daartoe schriftelijk heeft aangewezen toen hij nog wilsbekwaam was. Ontbreekt ook diegene dan kan een wilsonbekwame cliënt worden vertegenwoordigd door achtereenvolgens: diens echtgenoot; diens geregistreerd partner of andere levensgezel, dan wel door diens ouder, kind, broer of zus. Bepalend voor de

vraag of iemand een wilsonbekwame cliënt kan vertegenwoordigen, is derhalve niet of diegene mantelzorger is maar of hij één van de zojuist genoemde hoedanigheden bezit.

### **Ontevreden mantelzorgers**

Mantelzorgers die om wat voor reden dan ook niet tevreden zijn over Wittenbergzorg kunnen gebruik maken van de algemene klachtenregeling. Het verdient uiteraard de voorkeur dat klachten van mantelzorgers worden opgelost in overleg met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende. Als dit overleg niet tot een oplossing leidt, of als de mantelzorger onvoldoende vertrouwen in deze medewerkers heeft, kan hij zich wenden tot de bestuurder of een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is iemand die de belangen van cliënten en medewerkers behartigt en niet direct bij de zorg en dienstverlening is betrokken. Zo kunnen bewoners, cliënten en hun mantelzorgers met een eventuele klacht bij de vertrouwenspersoon terecht.

De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor:

- het vrijblijvend bespreken van onvrede
- het geven van informatie en/of advies over een mogelijke aanpak van de klacht
- ondersteuning bij het aanpakken van de klacht
- informatie over andere mogelijkheden (bijvoorbeeld bemiddeling)
- formele indiening van de klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie

Vertrouwenspersoon Wittenbergzorg:

Mevrouw S. Blom

Mezenlaan 53

4901 AA Oosterhout

Telefoon: 06-13885121

E-mail: [sghblom@live.nl](mailto:sghblom@live.nl)

Ten slotte bestaat de mogelijkheid een klacht schriftelijk voor te leggen aan de onafhankelijke regionale klachtencommissie. Informatie over de klachtenregeling is te vinden op de site van de SKGN vinden ([www.SKGN.nl](http://www.SKGN.nl)).

De adresgegevens van de SKGN zijn:

Klachtencommissie SKGN

t.a.v. de secretaris, mevrouw B. Bouman

p/a Postbus 31071

6503 CB Nijmegen

Telefoon: 06-221 84 584

Email: [klachtencommissie@skgn.nl](mailto:klachtencommissie@skgn.nl)

### **Bronnen:**

Mantelzorgbeleid stichting Eykenburg

Juridische aspecten informele zorg (Actiz 2013)

Gesprekken met medewerkers Welzijn Neerrijnen

Gesprekken met medewerkers Wittenbergzorg

Gesprekken met mantelzorgers

Mantelzorgbeleid Geldermalsen, Lingewaal en Neerrijnen 2016-2018

[www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)

[www.invoormantelzorg.nl](http://www.invoormantelzorg.nl)

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

[www.pratenovergezondheid.nl](http://www.pratenovergezondheid.nl)

[www.deprofessionelemens.nl](http://www.deprofessionelemens.nl)