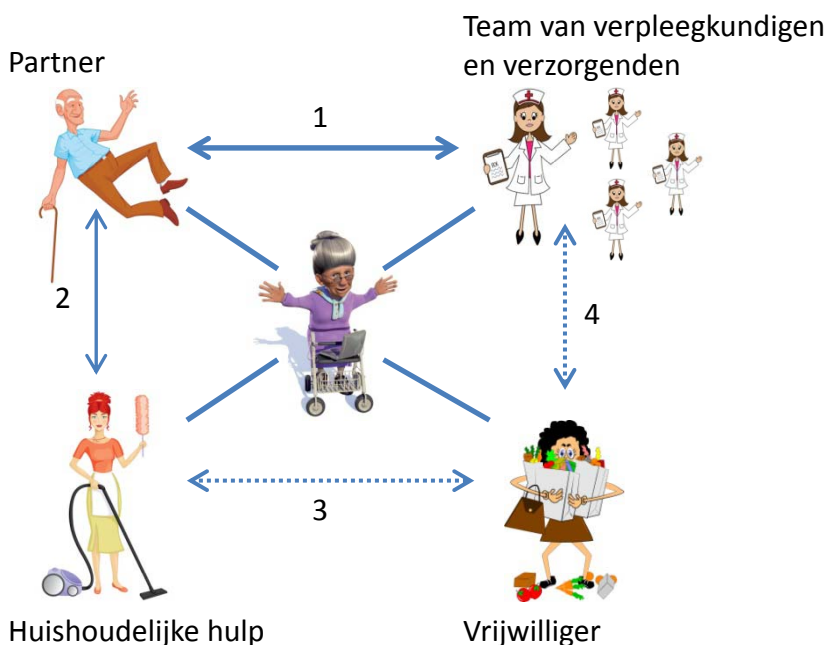


HOE U DE SAMENWERKING MET THUISZORGMEDEWERKERS VERBETERT

Tips voor mantelzorgers die voor thuiswonende ouderen zorgen

ZORGNETWERK VAN EEN KWETSBARE OUDERE



Veel contact: —————
Weinig contact: ————
Geen contact:
.

Waarom deze folder?

Kwetsbare ouderen blijven steeds langer thuis wonen en krijgen vaak hulp van verschillende mantelzorgers en professionals. Uit ons onderzoek blijkt dat mantelzorgers en professionals weinig met elkaar overleggen. Overleg is vooral afhankelijk van het 'type mantelzorger'. We geven beschrijvingen van verschillende typen mantelzorgers met wie professionals over het algemeen veel (spilzorger), weinig (zorgende familie op afstand) of niet (de bijspringende hulpverlener) overleggen¹. Een goede samenwerking is van belang voor een goede kwaliteit van zorg! Daarom in deze folder:

- Voor elk type mantelzorger tips om de zorg met professionals te verbeteren.
- Een stappenplan voor goede samenwerking in alle fasen van het zorgproces.
- Knelpunten die mantelzorgers en professionals in het zorgproces ervaren.

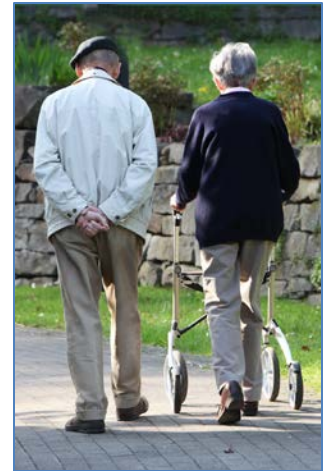
Feiten uit het onderzoek:

Zorgnetwerken van kwetsbare thuiswonende ouderen bestaan gemiddeld uit 10 hulpverleners: 7 professionals en 3 mantelzorgers (variërend van 2 tot 22 hulpverleners). Mantelzorgers overleggen vaak met elkaar over de zorgverlening, professionals onderling minder. Mantelzorgers en professionals overleggen in de meeste gevallen niet. Of en hoe vaak er overleg is, hangt af van *wie* de betrokken mantelzorgers zijn (bijvoorbeeld partner, kind of buur) en de zorgtaken die mantelzorgers en professionals uitvoeren.

¹ Het kan natuurlijk zijn dat u niet precies binnen een van de typen valt. Ook is het mogelijk dat er mantelzorgers van verschillende typen in één zorgnetwerk bestaan.

De spilzorger

- Bent u partner of inwonend kind van de oudere?
- Helpt u bij veel verschillende zorgtaken (waaronder verpleging en verzorging)?
- Biedt u al lange tijd veel uren zorg?
- Wilt u graag tehuisopname van de oudere voorkomen?
- Vindt u het lastig om hulp te vragen aan anderen?
- Vindt u het zwaar om voor de oudere te zorgen?



Als u op meerdere van deze vragen 'ja' hebt geantwoord, is de kans groot dat u een spilzorger bent. Spilzorgers zijn mantelzorgers die de spil zijn in de zorg aan de oudere en wonen vaak bij de oudere in huis. Ze overleggen veel met verpleegkundigen en verzorgenden en regelmatig met de huishoudelijke hulp (pijl 1 en 2, voorpagina). Ze zijn over het algemeen positief over de samenwerking met professionals. Doordat ze veel hulp verlenen en weinig hulp (durven te) vragen, lopen spilzorgers risico om overbelast te raken.

Tips voor spilzorgers:

- Sta even stil bij uzelf en doe de ['3 minuten check voor mantelzorgers'](#).
- Betrek andere familie, burens, vrienden of vrijwilligers bij de zorg. Vaak zijn er meer mensen in de omgeving die wel een steentje willen bijdragen.
- Als u het lastig vindt om anderen te betrekken, kunnen anderen u hierbij helpen. Bijvoorbeeld een thuiszorgprofessional of organisaties die speciaal zijn opgericht om mantelzorgers te ondersteunen: het Wmo-loket, steunpunt mantelzorg ([Mezzo](#)), [Markant](#), patiëntenvereniging, [MEE](#) of vrijwilligerszorg.

Zorgende familie op afstand

- Bent u een uitwonend kind of ander familielid van de oudere?
- Helpt u een aantal uur per week met huishoudelijke taken, transport buitenshuis en/of administratieve taken?
- Geeft u hulp aan een alleenstaande oudere?



Heeft u op meerdere van deze vragen 'ja' geantwoord? Dan is de kans groot dat u 'zorgende familie op afstand' bent. Dit zijn meestal uitwonende familieleden, die hooguit maandelijks overleggen met professionals. 'Zorgende familie op opstand' is over het algemeen minder tevreden over samenwerking met professionals. Omdat er weinig overlegmomenten zijn, blijkt het lastig voor professionals om tijdig en nauwkeurig met deze mantelzorgers te communiceren.

Tips voor zorgende familie op afstand:

- Stel een 'centrale mantelzorger' aan als er meer mantelzorgers in het netwerk zijn, vooral als de oudere minder in staat is de regie over de zorg te voeren. Professionals weten dan wie ze kunnen aanspreken. Bepaal wie de centrale mantelzorger is samen met de oudere en andere mantelzorgers. De 'centrale mantelzorger' zorgt voor de communicatie met de andere mantelzorgers.
- Creëer overlegmomenten, bijvoorbeeld door af en toe aanwezig te zijn als professionals zorg verlenen aan de oudere.
- Onderhoud proactief het contact met professionals door hen te informeren bij veranderingen in, en beslissingen over de zorg.

De bijspringende hulpverlener

- Bent u een familielid, vriend of buur van de oudere? Of bent u een vrijwilliger?
- Verricht u een vaste taak, zoals boodschappen of onderneemt u uitstapjes met de oudere? Of houdt u een oogje in het zeil en springt u bij als nodig?
- Doet u dit voor maximaal een paar uur per week?



Als u op meerdere van deze vragen 'ja' hebt geantwoord, is de kans groot dat u een 'bijspringende hulpverlener' bent. Dit type hulpverlener kent de professionals meestal niet en heeft meestal geen overleg met hen (pijl 3 en 4 in figuur 1). Als er sprake is van duidelijke taakverdeling of als de oudere zelf de regie voert over de zorg is overleg ook niet altijd nodig of wenselijk. Toch is het zinvol als 'bijspringende hulpverleners' en professionals elkaar kunnen bereiken, bijvoorbeeld in geval van nood of als de oudere in gezondheid achteruit gaat. Zeker als de 'bijspringende hulpverlener' de enige is in het zorgnetwerk.

Tips voor de bijspringende hulpverlener:

- Wissel contactgegevens uit met de professionals die zorgen voor de oudere, vooral als er naast u geen andere hulpverlener in het zorgnetwerk aanwezig is.
- Neem contact op met de professionals bij veranderingen in de gezondheid of zorgsituatie van de oudere, vooral als de oudere hiertoe zelf niet meer in staat is.

Samen in het zorgproces

Overleg tussen hulpverleners is belangrijk bij de opstartfase, en bij veranderingen in de zorg (meer of andere zorg, tehuisopname). We presenteren een stappenplan om de samenwerking met professionals in alle fasen van het zorgproces zo goed mogelijk te laten verlopen. We beginnen bij de start van het zorgproces, want een goed begin is later het halve werk. Dit stappenplan is vooral bruikbaar voor spilzorgers of centrale mantelzorgers.

STAP 1: Breng het zorgnetwerk in kaart:

- Bepaal met de oudere welke mantelzorgers en vrijwilligers betrokken kunnen worden bij de zorg. Thuiszorgprofessionals kunnen hier bij helpen.
- Bepaal met de oudere (en andere mantelzorgers) wie het aanspreekpunt voor de professionals is, oftewel de 'centrale mantelzorger'.
- Zorg dat de centrale mantelzorger bij het intakegesprek met de thuiszorgorganisatie aanwezig is (zie stap 2).

STAP 2: Bespreek met de thuiszorgprofessionals tijdens het intakegesprek:

- Verwachtingen over taakverdeling, zorgplanning, overleg en samenwerking.
- Wie van de professionals het aanspreekpunt is.
- Wie de regie voert over de zorg.
- De mogelijke inzet van andere mantelzorgers en vrijwilligers.
- Uw behoefte aan ondersteuning op het werk, het financiële, sociale of emotionele vlak.
- Leg dit alles vast in het zorgplan.

STAP 3: Onderhoud de relatie met de professional(s):

- Werk aan een goede relatie: betrokkenheid, vriendelijkheid, luisteren naar elkaar en behulpzaamheid bevordert overleg en voorkomt conflicten.
- Klikt het niet met de professional? Bespreek met de thuiszorgorganisatie de mogelijkheid om een andere professional (als aanspreekpunt) in te zetten.
- Houd lijnen kort, bijvoorbeeld door af en toe aanwezig te zijn als professionals zorg verlenen aan de oudere thuis.

STAP 4: Voer overleg bij verandering(en) in de zorg:

- Informeer professionals als iets verandert in de gezondheid van, of zorg aan de oudere. Bespreek met elkaar wat dit betekent voor de zorgverlening:
 - o Is meer inzet vereist van u, andere mantelzorgers en professionals?
 - o Wie zijn nu de (nieuwe) aanspreekpunten van de mantelzorgers en professionals?
 - o Wie voert nu de regie over de zorg?
 - o Leg alle veranderingen vast in het zorgplan.
- Informeer professionals als er sprake is geweest van een nood- of crisissituatie.
- Bespreek met de oudere en professionals wensen en mogelijkheden voor de toekomst. Als meer zorg nodig is, in hoeverre kan er dan meer mantelzorg of professionele hulp worden ingezet?

Samenwerking in de praktijk: knelpunten genoemd in het onderzoek

Overleg. Gebrek aan communicatie is een knelpunt in de samenwerking dat vaak wordt genoemd. Vooral bij ouderen met een grote zorgbehoefte, geheugenproblemen en weinig regie, is overleg tussen mantelzorgers en professionals van belang.

Vrijwilligers. Vooral als er mantelzorgers betrokken zijn, zorgen er weinig vrijwilligers voor thuiswonende ouderen. Vrijwilligers doen vaak een afgebakende taak die aanvullend is op de professionele zorg. Ze willen meestal zorgen voor een beter welzijn (minder eenzaamheid) van de oudere.

Intakegesprek. De aanwezigheid van een mantelzorger bij het intakegesprek door de thuiszorgorganisatie is (te) vrijblijvend. Er wordt aan de oudere gevraagd of er een mantelzorger is, en hun telefoonnummer wordt genoteerd voor in geval van nood. Een eerste kennismaking met de mantelzorger(s) is niet vanzelfsprekend.

Verwachtingen over de zorg. Knelpunten tussen mantelzorgers en professionals zijn vaak gevolg van verschillende verwachtingen over de zorg. Wat kan de oudere nog wel en waar heeft hij/zij hulp bij nodig? Mantelzorgers hebben soms (te) hoge verwachtingen van wat professionals kunnen doen, waaraan professionals door kaders en regelgeving niet altijd kunnen voldoen. Ouderen en mantelzorgers vinden het prettig als zorg gegeven wordt op het gewenste tijdstip (met niet al te veel speelruimte) door zo min mogelijk verschillende professionals.

Tijdgebrek. Zowel professionals, mantelzorgers als ouderen noemen de hoge werkdruk van professionals als knelpunt. Hierdoor kunnen professionals vaak niet doen wat ze willen in de zorg voor de oudere. Ook is er geen tijd voor een 'praatje' wat beide typen hulpverleners als gemis ervaren.

Regie over de zorg. Er is binnen het zorgnetwerk niet altijd overeenstemming over wie de regie heeft. Ouderen en mantelzorgers denken dikwijls dat professionals de regie hebben in het zorgnetwerk, professionals leggen de regierol vaker bij ouderen of mantelzorgers. Het overgrote deel van de mantelzorgers en professionals heeft het idee dat zij niet zelf kunnen bepalen wie, wanneer, welke zorg komt verlenen.

Aanspreekpunt vanuit de organisatie. Als er huishoudelijke hulp en verpleging/verzorging wordt verleend door dezelfde zorgorganisatie zijn er soms verschillende aanspreekpunten. Veel thuiszorgorganisaties werken met een zorgcoördinator of -regisseur, maar die zijn niet altijd (makkelijk) bereikbaar.

Zorgen voor een manipulatieve oudere. Professionals ervaren vaak knelpunten als ze zorgen voor een veeleisende, zorgmijdende of manipulatieve oudere. Wellicht kan het dan nodig zijn dat mantelzorgers en professionals in gesprek gaan zonder de oudere.

Nood- en crisissituatie. Er bestaat bijna nooit een vastomlijnd plan over wat er gebeurt in nood- of crisissituaties. Ouderen, mantelzorgers en professionals hebben daarover vaak verschillende voorstellingen. Sommige professionals geven aan dat ze bereikbaar zijn voor de oudere in crisissituaties, dit is echter eerder uitzondering dan regel. Dit zijn vooral de professionals die beschikken over een mobiel werknummer. Ook de rol van burens kan groot zijn, zij zijn soms de eersten die actie (moeten) ondernemen.

Plan toekomst. Er is meestal geen plan voor als de oudere in de toekomst meer zorg nodig heeft. Een deel van de ouderen en mantelzorgers verwacht dat meer formele zorg wordt ingeschakeld.

Achtergrond onderzoek ‘Zorgnetwerken van Kwetsbare Ouderen’

Het Nationaal Programma Ouderenzorg verstrekte subsidie aan de Vrije Universiteit en VUmc om te onderzoeken wie betrokken zijn bij de zorg voor thuiswonende ouderen en in hoeverre er wordt samengewerkt tussen deze hulpverleners. De resultaten van het project zijn gebaseerd op mondelinge interviews met 75 zelfstandig wonende kwetsbare ouderen, zijnde cliënten van acht verschillende thuiszorgorganisaties in de regio Amsterdam. In het interview met de oudere zijn alle hulpverleners van het zorgnetwerk geïdentificeerd. Bij de belangrijkste mantelzorgers (83), vrijwilligers (11) en professionals (102) zijn ook interviews afgenomen. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met (team)managers, zorgcoördinatoren en/of EVV-ers van de thuiszorgorganisaties over de organisatie van het zorgproces en de rol van mantelzorgers daarin.

Meer informatie:

Op onze website www.fsw.vu.nl/zorgnetwerk kunt u de rapportages ‘Zorgnetwerken van Kwetsbare Ouderen’, ‘Samen zorgen voor thuiswonende ouderen’ en de folders over samenwerking geschreven voor professionals en managers in de thuiszorg downloaden.

Marjolein Broese van Groenou m.i.broesevangroenou@vu.nl / 020-5986 898

Marianne Jacobs m.t.jacobs@vu.nl / 020-5987 022

Marieke van Wieringen m.van.wieringen@vu.nl / 020-5987 242

Dit project wordt mede mogelijk gemaakt door:

