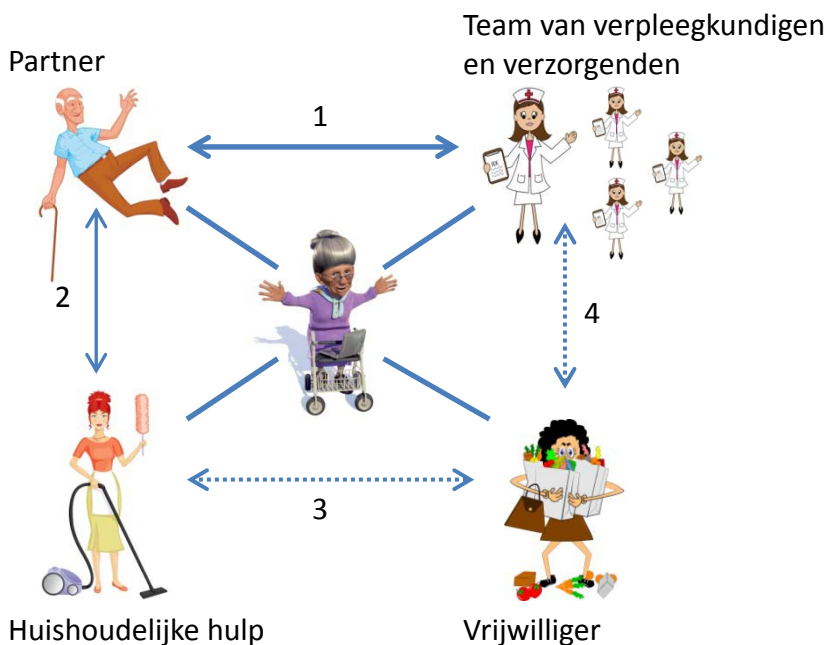


HOE U DE SAMENWERKING MET MANTELZORGERS VERBETERT

Tips voor professionals 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 professionals en mantelzorgers. Uit ons onderzoek blijkt dat professionals en mantelzorgers weinig met elkaar overleggen. Goede samenwerking is van belang voor goede kwaliteit van zorg! Daarom in deze folder:

- Tips voor een betere samenwerking met verschillende typen mantelzorgers met wie professionals over het algemeen veel (spilzorger), weinig (mantelzorger op afstand) en niet (de onzichtbare hulpverlener) overleggen¹.
- 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 zijn dat mantelzorgers die u kent niet precies vallen binnen een van de typen. Ook is het mogelijk dat verschillende mantelzorgers in één zorgnetwerk bestaan.

De spilzorger:

- Is vaak een partner of inwonend kind.
- Doet veel verschillende zorgtaken (ook verpleging en verzorging) en biedt vaak al lange tijd veel uren zorg.
- Wil tehuisopname van de oudere voorkomen.
- Vraagt weinig hulp aan andere mantelzorgers.
- Ervaart de zorg als zwaar.



Overleg met de spilzorger

Spilzorgers zijn vaak inwonende mantelzorgers die de spil zijn in de zorg aan de oudere. Ze overleggen veel met verpleegkundigen en verzorgenden en regelmatig met de huishoudelijke hulp (pijl 1 en 2, voorpagina). Spilzorgers zijn vaak positief over de samenwerking met professionals, maar lopen een risico op overbelasting. De professional is belangrijk voor het signaleren en voorkomen van overbelasting.

Samen zorgen met de spilzorger:

- Vragenlijsten zoals de '[Ervaren Druk Informele Zorgverleners](#)', de '[Caregiver Strain Index](#)' of de '[3 minuten check voor mantelzorgers](#)' geven inzicht in signalen van overbelasting. Ze maken belasting bespreekbaar en laten zien bij welk soort ondersteuning de mantelzorger baat heeft.
- Wijs op organisaties in de buurt die ondersteuning bieden zoals het WMO-loket, steunpunt mantelzorg ([Mezzo](#)), [MEE](#) of vrijwilligerszorg.
- Veel andere familie, burens, vrienden (te identificeren via een [Ecogram](#)) zijn bereid iemand die ze kennen te helpen. Soms kan een professional ze beter vragen dan de oudere zelf, die zich vaak bezwaard voelt.

De mantelzorger op afstand:

- Is een uitwonend kind of andere familie.
- Helpt meestal een aantal uur per week met huishoudelijke taken, transport buitenshuis en/of administratieve taken.
- Geeft vaak hulp aan alleenstaande ouderen.



Overleg met de mantelzorger op afstand

‘Mantelzorgers op afstand’ en verpleegkundigen/verzorgenden overleggen over het algemeen weinig. Met de huishoudelijke hulp is meestal geen contact. De ‘mantelzorger op afstand’ vindt dat professionals niet altijd tijdig en nauwkeurig communiceren.

Samen zorgen met de mantelzorger op afstand:

- Erken de mantelzorger als medehulpverlener in het zorgproces. Als u de medeverantwoordelijkheid bij deze mantelzorgers neerlegt, zijn ze eerder geneigd deze te nemen.
- Onderhoud proactief het contact:
 - o Informeer de mantelzorger bij veranderingen in de zorgsituatie.
 - o Betrek de mantelzorger(s) bij beslissingen die moeten worden genomen, bijvoorbeeld bij de organisatie en inzet van de zorg.
 - o Maak gebruik van digitale hulpmiddelen, bijvoorbeeld email of www.carezorgt.nl.

De onzichtbare hulpverlener:

- Is een familielid, vriend, buur of vrijwilliger.
- Springt bij in nood of verricht enkele uren per week een vaste taak, bijvoorbeeld boodschappen of onderneemt uitstapjes.
- Geeft vaak hulp aan een relatief gezonde oudere die zelf de regie voert over de zorg.



De onzichtbare hulpverleners leren kennen

Professionals kennen deze 'onzichtbare hulpverleners' meestal niet en kunnen hen daarom ook niet benaderen (pijl 3 en 4, voorpagina). Als er sprake is van een duidelijke taakverdeling of als de oudere zelf de regie voert over de zorg is overleg niet altijd nodig. Toch is het zinvol als professionals de 'onzichtbare hulpverleners' kunnen bereiken, in geval van nood of als de oudere in gezondheid achteruit gaat. Zeker als de 'onzichtbare hulpverlener' de enige is in het zorgnetwerk.

Samen zorgen met de onzichtbare hulpverleners

- Identificeer ook de mantelzorger(s) en vrijwilligers die relatief weinig uren zorgen en wissel dan contactgegevens uit. Met een [Ecogram](#) kunt u in beeld krijgen wie 'onzichtbare mantelzorgers' zijn.
- Erken de 'onzichtbare hulpverlener' als medehulpverlener. Neem contact op met bij veranderingen in de zorgsituatie en vraag of zij hetzelfde doen.
- Vul het logboek in met alle andere mantelzorgers/vrijwilligers in uw achterhoofd, besef wie het allemaal kunnen lezen.

Stappenplan: 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 mantelzorgers en vrijwilligers zo goed mogelijk te laten verlopen. We beginnen bij de start van het zorgproces, want een goed begin is later het halve werk.

STAP 1: Integreer het zorgnetwerk in het intakegesprek

Bepaal samen met de oudere wie van de mantelzorgers het aanspreekpunt is voor professionals: de centrale mantelzorger. Neem contact op met deze mantelzorger en betrek hem of haar bij het intakegesprek. Bespreek samen met de oudere en mantelzorger:

- Verwachtingen over taakverdeling, zorgplanning, overleg en samenwerking.
- Het aanspreekpunt vanuit de organisatie voor de oudere en mantelzorger(s). Bij voorkeur iemand die regelmatig bij de oudere over de vloer komt en goed bereikbaar is, bijvoorbeeld de EVV-er.
- Wie de regie voert over de zorg.
- Het zorgnetwerk van de oudere. Het identificeren van (potentiële) mantelzorgers en vrijwilligers kan met behulp van een [Mantelscan](#) of [Ecogram](#).
- De mogelijke inzet van vrijwilligers.
- Mogelijkheden voor ondersteuning van de mantelzorger, bijvoorbeeld op het werk, of op het financiële, sociale en emotionele vlak.
- Leg dit alles vast in het zorgplan.

STAP 2: Onderhoud de relatie met de mantelzorger

- Werk aan een goede relatie: betrokkenheid, vriendelijkheid, luisteren naar elkaar en behulpzaamheid bevordert overleg en voorkomt conflicten. Andere tips voor samenwerking vindt u in het [Impulspakket Samenspel](#).
- Klikt het niet tussen een mantelzorger en professional? Bespreek binnen de thuiszorgorganisatie of het mogelijk is een andere professional (als aanspreekpunt) in te zetten.
- Houd lijnen kort, bijvoorbeeld door directe bereikbaarheid en door regelmatig een evaluatie met de mantelzorger en oudere in te plannen.

STAP 3: Overleg bij verandering(en) in de zorgsituatie

- Informeer mantelzorgers als er iets verandert in de gezondheid van de oudere. Bespreek met elkaar wat dit betekent voor de zorgverlening:
 - o Is meer inzet vereist van mantelzorger(s) en/of 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 de mantelzorger als er sprake is geweest van een nood- of crisissituatie.
- Bespreek met de oudere en mantelzorger(s) de wensen en mogelijkheden voor de toekomst. Als er meer zorg nodig is, in hoeverre kan er 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 mantelzorgers 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:

