

Samenspel met Mantelzorgers en Vrijwilligers

*Visie op het werken met en werven van
Mantelzorgers en Vrijwilligers binnen Stichting Zorgpalet*

Voorwoord

Deze visie is geschreven voor alle betrokkenen rondom de bewoner/cliënt binnen Stichting Zorgpalet. Het geeft basis om vorm te gaan geven aan de notitie Samenspel met Mantelzorgers en Vrijwilligers.

Ieder mens komt tot zijn recht in een samenspel met zijn omgeving. Dit bepaalt de manier waarop Zorgpalet de zorg wil verlenen en wil omgaan met de bewoners/cliënten, hun mantelzorgers en de vrijwilligers.

Zorgpalet wil bewoners/cliënten vanuit een respectvolle houding geborgenheid en keuzemogelijkheden bieden in hun woon- en leefklimaat. De kwaliteit van leven vormt het uitgangspunt voor het handelen.

Het streven is gericht op een goede balans tussen wat een bewoner/cliënt zelf kan en waar hij ondersteuning van een mantelzorger, professional of vrijwilliger bij nodig heeft.

Deze visie wil de mantelzorger en de vrijwilliger een duidelijke rol en positie geven binnen de organisatie, ondersteuning bieden en de professional een leidraad geven in het werken met en ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, met als uiteindelijk doel dat de bewoner/cliënt daar beter van wordt.

Hoogeveen, 27 april 2010

Voorwoord

Inhoud

1.0	Inleiding	blz. 4
2.0	Mantelzorg	blz. 5
2.1	Inleiding	blz. 5
2.2	Definitie mantelzorger	blz. 5
2.3	Ondersteuning	blz. 5
2.4	Verschillende rollen van mantelzorgers	blz. 5
2.5	Respijtzorg	blz. 6
3.0	Vrijwilligers	blz. 6
3.1	Inleiding	blz. 6
3.2	Definitie vrijwilligerswerk	blz. 6
3.3	Motief, begeleiding en waardering vrijwilligerswerk	blz. 6
3.4	Werving	blz. 7
4.0	Organisatie informele zorg	blz. 7
5.0	Aanbevelingen	blz. 8

1.0 Inleiding

Vrijwilligerswerk, mantelzorg en professionele zorg hebben ieder een eigen dynamiek, een eigen kracht en een eigen kwaliteit. De professionele zorg vraagt om deskundigheid, opleiding en ervaring die niet door informele zorgverleners (want dat zijn vrijwilligers en mantelzorgers) kan worden overgenomen. Andersom kunnen mantelzorgers en vrijwilligers uit de eigen vertrouwde omgeving van de bewoner/cliënt persoonlijke aandacht en ondersteuning bieden die door de formele zorg niet op die manier geboden kan worden. Daarom is het ook zo belangrijk dat beide vormen van zorg waar dat nodig en mogelijk is elkaar aanvullen. Hier kan 1+1+1 meer dan 3 zijn. Hiermee kan door de gezamenlijkheid en met een goed samenspel een zodanige hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening geboden worden aan de bewoner/cliënt, dat dit meer is dan waartoe mantelzorg, vrijwilliger en professionals in de zorg afzonderlijk in staat zijn.

De missie en visie van Zorgpalet geeft fundament om gestalte te gaan geven aan de visie op het werken met vrijwilligers en mantelzorgers binnen Zorgpalet.

Advies- en Behandelcentrum Weidesteyn, woonzorgcentrum Olden Kinholt te Hoogeveen, woonwijkcentrum Tonckenshuys te Zuidwolde en zorgboerderij De Berkenhoeve vormen tezamen Stichting Zorgpalet.

De missie van Stichting Zorgpalet luidt:

Zorgpalet levert met professionele en gemotiveerde medewerkers in Hoogeveen en omstreken aan (merendeels oudere) geïndiceerde cliënten –in goed onderling overleg- ondersteuning aan het leven op alle zorg-en leefgebieden. Hierdoor kunnen cliënten het leven leiden zoals zij dat onder de omstandigheden wensen, ondanks eventuele (tijdelijke of onomkeerbare) beperkingen. Ons bijbehorende motto luidt: Uw wens is onze zorg!

Deze missie is vertaald naar onze visie op zorg- en dienstverlening aan onze bewoners/cliënten en legt een basis in het samenspel tussen de bewoners/cliënten, mantelzorger, vrijwilliger en professionals. Op het gebied van Wonen en Welzijn stelt Zorgpalet zich ten doel:

Een woonomgeving aan te bieden, waarbij de thuissituatie zoveel mogelijk wordt geëvenaard in termen van sfeer, privacy, dagbesteding, zelfstandigheid en veiligheid.

Een woonomgeving te realiseren, waarin maximaal tegemoet kan worden gekomen aan de behoefte van de bewoner/cliënt op het gebied van sociale contacten

Een optimale inzet na te streven van vrijwilligers en mantelzorgers, als een vanzelfsprekende bijdrage aan het welzijn en de leefbaarheid voor onze bewoners/cliënten.

Vrijwilligers en professionals bepalen het gezicht van onze organisatie en een tevreden (vrijwillige) medewerker zorgt voor een tevreden gezicht van de bewoner/cliënt. Daarom stelt Zorgpalet (vrijwillige) medewerkers in staat de benodigde deskundigheid up-to-date te houden en te ontwikkelen binnen een open, flexibele organisatie waarin leren wordt aangemoedigd. Op deze wijze streeft Zorgpalet naar een woonleefklimaat, werksfeer en werkwijze, waarin met voldoening en naar tevredenheid wordt gewoond en gewerkt.

2.0 Mantelzorgers

2.1 Inleiding

Mantelzorgers vormen een belangrijke continue factor in het leven van bewoners/cliënten. Zij hebben een emotionele band en zorgen soms al lange tijd en intensief voor hun naaste. De mantelzorgers hebben daardoor veel ervaringsdeskundigheid. Het komt de kwaliteit van leven van bewoners/cliënten ten goede, als naast professionele zorg mantelzorg een rol kan blijven spelen. Het is de kunst om een zodanige voorwaarde te scheppen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen aanvullen en dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van leven van de bewoner/cliënt. De mantelzorger is een betekenisvolle schakel tussen de bewoner/cliënt en de professional. Ze hebben veel met elkaar te maken. Daarom is het belangrijk dat er een goede afstemming en samenwerking is tussen bewoners/cliënten, mantelzorgers en professionals. Afspraken worden geregistreerd in het zorgleefplan van de bewoner/cliënten. Om een optimale samenwerking te realiseren is het van belang dat mantelzorgers een duidelijke positie hebben binnen de organisatie, gewaardeerd worden en dat zij op een respectvolle manier worden bejegend. Daarbij moeten de verwachtingen, rechten en plichten tussen de professionals en de (ex)mantelzorgers helder en duidelijk zijn.

2.2 Definitie mantelzorg

Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie. (Bron: Mezzo, de definitie die door de Nationale Raad voor de Volksgezondheid is vastgesteld)

Binnen Zorgpalet staan mantelzorgers (na overleg) geregistreerd in het zorgleefplan van zijn/haar naaste. Pas na registratie worden zij vanuit Zorgpalet aanschouwd als mantelzorger.

2.3 Ondersteuning

Naast de samenwerking tussen de professionals en de mantelzorgers is ondersteuning van de mantelzorger ook van belang. Doel van de ondersteuning is de draagkracht van de mantelzorger in stand houden of vergroten en de draaglast verminderen, zodat het sociale netwerk van de bewoner/cliënt in stand gehouden wordt.

De mantelzorger wordt voldoende en naar wens geïnformeerd, hij/zij wordt emotioneel gesteund en door middel van het geven van goede informatie, maar ook door de professionals in praktische zaken. Zorgpalet vindt het belangrijk dat een bewoner/cliënt zoveel mogelijk de regie van zijn/haar eigen leven behoudt. Binnen herstellende zorg kan er voor de cliënt een (tijdelijke) situatie ontstaan, waarin de zorgbehoefte en draagkracht verandert zijn. Er wordt gezocht naar een goede balans. Als een mantelzorger bij langdurig verblijf zorginhoudelijk betrokken wil blijven of in betrokken wil worden, gaat Zorgpalet samen met de bewoner/cliënt en mantelzorger kijken wat de mogelijkheden zijn. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan, zodat er verantwoord wordt gewerkt en dat het kader tussen de cliënt/bewoner, mantelzorger en professional helder is.

Bij het realiseren van de ondersteuning van mantelzorgers wil Zorgpalet ook graag samenwerken met andere organisaties. Zoals het contactpunt mantelzorg (CPM) en stichting welzijnswerk (SWW).

2.4 Verschillende rollen van mantelzorgers

Mantelzorgers kunnen meerdere rollen vervullen, de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger hangt af van welke rol op dat moment het meest speelt.

In eerste instantie is de mantelzorger altijd partner, kind, ouder of vriend. Deze relatie staat vaak onder druk vanwege de aanwezigheid van de andere rollen die de mantelzorger vervult. Een mantelzorger kan, vooral als de bewoner/cliënt hier zelf niet meer toe in staat is, een bron van informatie zijn over de wensen, behoeften en ervaringen van de bewoner/cliënt. Hij/zij kan een partner in de zorgverlening

voor de bewoner/cliënt zijn. Een mantelzorger kan door het mantelzorgen zelf ook behoefte hebben/krijgen aan hulp en ondersteuning.

De eerste contactpersoon is voor de formele zorg het aanspreekpunt voor allerlei zaken met betrekking tot de bewoner/cliënt, bijvoorbeeld op het gebied van de zorg. De eerste contactpersoon hoeft in de regel geen mantelzorger te zijn. Iemand kan een aanspreekpunt zijn maar niet in de gelegenheid zijn om geregeld op bezoek te komen of op een actieve manier een bijdrage te leveren aan de zorg.

2.5 *Respijtzorg*

Respijtzorg staat voor alle vormen van tijdelijke overname van zorg om de mantelzorger met name in de thuissituatie even vrijaf te geven. Zorgpalet biedt op basis van een indicatie de mogelijkheid zorg tijdelijk aan professionals over te dragen, zowel incidenteel als met enige regelmaat.

Zorgpalet kan mantelzorgers in de thuissituatie verwijzen naar steunpunten en/of informeren over het ondersteuningsaanbod.

3.0 Vrijwilligers

3.1 *Inleiding*

Vanuit de visie wil Zorgpalet bewoners/cliënten zoveel mogelijk ondersteunen om het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen te kunnen doen die ze gelet op hun mogelijkheden en beperkingen zelf belangrijk en zinvol vinden. Vrijwilligers kunnen bij uitstek op de persoonlijke wensen ingaan. Een vrijwilliger vervangt nooit een professional, maar ondersteunt deze. De vrijwilliger behoudt hierin een eigen verantwoordelijkheid. Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij de bewoner/cliënt op een respectvolle manier benaderen, belevings- en vraaggericht werken en met aandacht voor de autonomie van de bewoner/cliënt.

In alle eenheden van Zorgpalet wordt vrijwilligerswerk verricht. In principe met of voor alle bewoners/cliënten. Vrijwilligers kunnen betrokken zijn bij activiteiten met een individuele bewoner/cliënt, huiskamer of afdelingsactiviteiten, centrale activiteiten voor meerdere eenheden, cliëntenraad, activiteiten ter ondersteuning van logistieke processen.

3.2 *Definitie vrijwilligerswerk*

Vrijwilligers in de zorg verrichten onbetaald en onverplicht, maar zeker niet vrijblijvend werkzaamheden in georganiseerd verband ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke betrekking hebben (Bron, Vilans)

3.3 *Motief, begeleiding en waardering vrijwilligerswerk*

Voor vrijwilligers zelf biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid zich nuttig te maken. Het biedt hen tevens de kans om sociale contacten en werkervaring op te doen. Mensen kunnen via vrijwilligerswerk hun talenten benutten en/of ontplooiën. Vrijwilligerswerk kan tenslotte ook structuur in het leven van de vrijwilliger brengen. Vaak verrichten mensen vrijwilligerswerk vanwege een combinatie van deze motieven. In de toekomst zal juist die combinatie belangrijker worden. Vrijwilligers zijn bereid zich in te zetten voor een ander, maar verwachten daar iets voor terug vanuit de organisatie. Vrijwilligers kunnen daarom rekenen op juiste begeleiding en bejegening, samenwerking, waardering, deskundigheidsbevordering en een veilige en gezonde werkplek. Vrijwilligers krijgen tijdens een introductiegesprek uitleg over de organisatie, de verschillende doelgroepen, wat Zorgpalet verstaat onder een respectvolle houding en belevingsgerichte zorg en bedrijfshulpverlening .

Om vrijwilligers goed te kunnen laten functioneren en te zorgen dat hij/zij gemotiveerd blijven is het van belang dat zij voortdurend op de hoogte gehouden worden van alle informatie m.b.t. de organisatie of de bewoner/cliënt die voor de activiteit van toepassing is.

Zorgpalet tracht te allen tijde het vrijwilligerswerk aantrekkelijk te maken en te houden en staat open voor wensen, opmerkingen en adviezen. Ook zal de organisatie aangeven als zij vindt dat het werk te

zwaar wordt en zal dan adviseren om te stoppen met het vrijwilligerswerk. De organisatie dient de vrijwilligers qua omgang en benadering gelijk te benaderen als alle andere medewerkers in de organisatie

3.4 Werving

Zorgpalet voert een actief beleid ten aanzien van werving van vrijwilligers. Zorgpalet gaat gericht werven, daarom is het van belang dat er een heldere uiteenzetting bestaat over en op welke activiteiten vrijwilligers ingezet kunnen worden. Daarbij is helder welke eisen/criteria er worden gesteld aan de potentiële vrijwilliger(s). Ex-mantelzorgers die binnen ons functieprofiel van vrijwilligerswerk passen worden benaderd tijdens een exitgesprek door een zorgbemiddelaar om vrijwilligerswerk te gaan doen binnen de organisatie. Er is een actieve samenwerking met stichting welzijnswerk (SWW), stichting Present, belangenorganisaties, scholen en verenigingen waardoor een zeer adequate werving van vrijwilligers ontstaat.

4.0 Organisatie informele zorg

Zorgpalet investeert in de relatie met mantelzorgers, vrijwilligers en andere personen in de sociale omgeving van de bewoner/cliënt. Zo heeft iedere mantelzorger of vrijwilliger een contactpersoon binnen de organisatie. In de regel is dit een eerstverantwoordelijke, een geestelijke verzorger of een woonbegeleider activiteiten. Een contactpersoon heeft regelmatig contact met een mantelzorger of vrijwilliger om tot een goede samenwerking en de juiste ondersteuning te komen. Een contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor de mantelzorger en/of vrijwilliger, legt afspraken tussen de bewoner/cliënt en de mantelzorger/vrijwilliger vast in het zorgleefplan en evalueert de interactie tussen de bewoner/cliënt en de informele zorg. Hij/zij is alert bij afwezigheid en op het attenderen van een vrijwilliger conform de afspraken in het protocol.

Bij inzet van een mantelzorger of vrijwilliger moet er een goede match tussen de bewoner/cliënt en mantelzorger en vrijwilliger zijn, in dit geval kijkend naar de wens van de bewoner/cliënt en de talenten die een mantelzorger en/of vrijwilliger meebrengt.

De zorgbemiddelaar brengt in kaart wat de mantelzorger wil betekenen voor zijn/haar naaste en eventuele overige activiteiten binnen de organisatie, dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan.

Vervolgens wordt de begeleiding wat betreft het uitvoeren van de activiteiten overgedragen aan de contactpersoon.

De coördinator vrijwilligers en mantelzorgers bewerkstelligt een optimale afstemming tussen de vraag van de bewoners/cliënt en het aanbod van de vrijwilligers of gaat gericht werven. De coördinator werft, selecteert en introduceert de potentiële vrijwilliger. Bij een match tussen een bewoner/cliënt/activiteit en een vrijwilliger wordt de begeleiding van de vrijwilliger overgedragen aan de contactpersoon. Na 6 weken vindt een evaluatiegesprek plaats met de vrijwilliger en de contactpersoon. Bij wederzijds goed bevinden wordt de samenwerking voortgezet.

De coördinator vrijwilligers en mantelzorgers organiseert en coördineert de uitvoering van het vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid. Zij speelt in op de wenselijke of noodzakelijke ondersteuning voor de informele zorgverleners binnen Zorgpalet. Er is een samenwerking tussen de coördinator vrijwilligers en mantelzorgers en de cliëntenraad, met betrekking tot het afstemmen, ontwikkelen en organiseren van activiteiten voor vrijwilligers en mantelzorgers.

Zorgpalet levert kwaliteit. Om de continuïteit aan bewoners/cliënten te kunnen waarborgen en optimaal in te kunnen spelen op de behoefte en wensen van de bewoner/cliënt, is het een streven om in alle openbare ruimtes waar zich meerdere bewoners/cliënten bevinden tussen 08.00 uur en 22.00 uur een professional, vrijwilliger of mantelzorger aanwezig is.

5.0 Aanbevelingen voor het tot stand komen van het beleid

Resultaten Waar willen wij naartoe?	Werkzaamheden Wat en hoe?
5.1. Relevante, begrijpelijke, tijdelijk en volledige informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Verstrekken van algemene en specifieke informatie (mondeling/op papier) aan mantelzorgers. • Informatiefolder voor mantelzorgers • Informatiemap voor vrijwilligers • Nieuwsbrief 1 maal per kwartaal voor vrijwilligers • Introductiebijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers • Actuele website • Medewerkers zijn op de hoogte van het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid en over het samenwerken met de informele zorg, hiervoor is ook aandacht tijdens de introductiebijeenkomst van nieuwe medewerkers. • Aandacht voor het samenwerken met de informele zorg komt in het lesprogramma voor de eerstverantwoordelijke. • Mantelzorgers worden mondeling op de hoogte gebracht om te participeren in het ondersteunen van hun naaste in wonen, welzijn en zorg.
5.2. Alle gelegenheid om de gewenste activiteiten te verrichten	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken tussen cliënt, mantelzorgers en/of vrijwilligers worden vastgelegd in het zorgleefplan. Dit wordt regelmatig besproken. • Vragen naar en bieden van gewenste ondersteuning • Actuele vrijwilligers en mantelzorgbeleid • Minimaal 1 keer per jaar de activiteiten evalueren tussen de contactpersoon en vrijwilliger of mantelzorger • Er is een duidelijk budget ten aanzien van het vrijwilligerswerk en mantelzorger voor heel Zorgpalet. • Verwachtingen en mogelijkheden van vrijwilligers en mantelzorgers zijn vastgelegd in een protocol (contactpersoon, rechten en plichten, huisregels, juridische aspecten zijn helder) • Actuele samenwerkingsovereenkomst voor vrijwilligers • Mantelzorgers worden geregistreerd in het dossier. • Activiteitenlijst is ingevuld, competenties en mogelijkheden van vrijwilligers en mantelzorgers zijn duidelijk • Jaarplan vrijwilligerswerk & mantelzorgers en activiteitenoverzicht per locatie
5.3. Goed partnerschap tussen medewerkers, cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers: -bejegening -communicatie en overleg -samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemming en overleg tussen professional, vrijwilligers en mantelzorgers. • Informatie- en kennisoverdracht dmv mantelzorgcafé/huiskamergesprekken en themabijeenkomsten. • Samenwerken met de cliëntenraad • Nieuwe mantelzorgers kunnen op verzoek gekoppeld worden aan een ervaren mantelzorger. • Vrijwilligers hebben een contactpersoon. • Verwachtingen en overlegvormen tussen contactpersonen en vrijwilligers/mantelzorgers zijn helder. Aansluiten bij het vergaderprotocol. • Werkgroep mantelzorgers en vrijwilligers binnen de organisatie, aansluiten bij de structuur van de kwaliteitscommissie. Zowel de formele als informele zorg kunnen aandachtvelden zijn. • Mantelzorgers op de herstelzorg structureel betrekken bij het (zorginhoudelijke) proces. • Om de mantelzorger een indruk te geven wat er zoal op een dag rondom een bewoner/cliënt gebeurt, moet het mogelijk zijn een dagdeel mee te kijken op een afdeling • Duidelijke afspraken maken en registreren over zorginhoudelijke taken door mantelzorgers bij langdurig verblijf. • Onderhouden van externe contacten en participeren in projecten
5.4. Voldoende steun en waardering voor alle	<ul style="list-style-type: none"> • Even een praatje maken, belangstelling tonen. • Tijd maken voor vragen/behoefte van mantelzorgers en vrijwilligers

partners in de zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Realiseren van de gewenste ondersteuning naar mantelzorgers. • Attenderen op mogelijkheden mantelzorgondersteuning intern en extern • Vragen naar gewenste ondersteuning voor mantelzorgers • Aandacht voor dag van mantelzorg • Er is een protocol rondom het attenderen van de vrijwilliger • Delen in attenties (eindejaarsattentie, dag van de zorg, gezellige avond ed) • Vrijwilligers zijn in het bezit van een badge en eventueel een facilitykaart • Een goede inventarisatie en aanpak van de arbeidsomstandigheden voor vrijwilligers • Vrijwilligers dienen onder de interne klachtenregeling te vallen en zijn verzekerd binnen de organisatie • Scholing/Workshop vrijwilligers
5.5. Optimale match maken tussen wens cliënt en aanbod vrijwilliger	<ul style="list-style-type: none"> • Gerichte werving • Vacaturebank via website en gebruik maken van stichting welzijnswerk (SWW) • Inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen, MaS-leerlingen. • Actieve samenwerking met externe organisaties • Onderhouden van externe contacten en participeren in projecten • Verwijzingen via zorgleefplan • Digitaal registratiesysteem • Promotiefilm voor intern/extern gebruik • Adverteren • folder
5.6. Binnen 2 jaar is er in elke ruimte waar meerdere bewoners/cliënten aanwezig zijn een professional, vrijwilliger of mantelzorger aanwezig tussen 8.00uur en 22.00uur	<ul style="list-style-type: none"> • Start met een pilot op een afdeling in het Tonckenshuys. In samenwerking met HE, Zorgbemiddelaar, Eerstverantwoordelijk en Coördinator M&V • Verrichten van een nulmeting en een eindmeting • Inventariseren waar de ruimtes zijn, waar de inzet wenselijk is • Inventariseren van de huidige en wenselijke bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg rondom de bewoner/cliënt • Vrijwilligers, mantelzorgers benaderen • Vastleggen van afspraken tussen mantelzorger en Zorgpalet • Planning maken per openbare ruimte • Knelpunten signaleren • Handvaten bieden voor de formele en informele zorg
5.7. PR	<ul style="list-style-type: none"> • Partner zijn voor mantelzorgers en juiste samenwerking met vrijwilligers: goede mond-tot-mondreclame • Artikel in kranten, nieuwsbladen • Verwijzers/steunpunt informeren over beleid • Bieden van respijtzorg, drempel naar intramuraal verkleinen
5.8. Goede relatie met ex-mantelzorgers en ex-vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Exitgesprek met mantelzorger • Exitgesprek met vrijwilliger • Nagedachtenisbijeenkomst/laatste zondag van het kerkelijke jaar • Ex-mantelzorgers die belangstelling hebben en geschikt zijn uitnodigen een band met Zorgpalet te houden middels vrijwilligerswerk • Uitnodigen bij open dagen, themabijeenkomsten o.i.d