

# MANTELZORGBELEID WZU VELUWE 2018 t/m 2021

## 1. Inleiding

Vanuit haar missie “Nabij in welbevinden” wil WZU Veluwe nabij zijn voor cliënten en hun sociaal netwerk. In de zorgvisie staan drie kernbegrippen centraal: Ontmoeten (ont-moeten), Faciliteren en Betekenisvol leven. De medewerker van WZU Veluwe wil cliënten ontmoeten en aansluiten bij hun gewoonten, wensen en behoeften. De medewerker is aanvullend op de mogelijkheden van de cliënt en zijn sociaal netwerk. De medewerker faciliteert het sociaal netwerk om van betekenis te kunnen blijven. WZU Veluwe wil bevorderen dat de cliënt en zijn sociaal netwerk zich prettig en tevreden voelen en dat de cliënt het leven als betekenisvol ervaart.

Vanuit deze missie en visie wil WZU Veluwe een zorgvuldig mantelzorgbeleid voeren. Een beleid dat bijdraagt aan een betekenisvol leven van cliënten en mantelzorgers. Maar ook een beleid dat rekening houdt met de mogelijkheden én de onmogelijkheden van het sociaal netwerk. Daarnaast moet het beleid aansluiten bij het overheidsbeleid (o.a. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg), de beroepscode en beroepsprofielen (Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland).

Om een beeld te krijgen van de huidige stand van zaken rondom mantelzorg(ondersteuning) bij WZU Veluwe, is in het najaar van 2017 een nulmeting uitgevoerd onder mantelzorgers, zorgmedewerkers en beleidsmatige medewerkers. Mede op basis van de uitkomsten van deze nulmeting heeft een verdiepend focusgroep-gesprek plaatsgevonden met een aantal mantelzorgers en medewerkers. Hierna is het mantelzorgbeleid van WZU Veluwe opgesteld. Het beleid gaat over een periode van 4 jaar (2018 t/m 2021) en wordt jaarlijks geconcretiseerd in een Werkplan.

## 2. Wanneer is iemand mantelzorger?

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving (bron: Mezzo). Niet omdat zij een hulpverlenend beroep hebben, maar vanwege hun sociale relatie met die persoon. Mantelzorg kan variëren van werkzaamheden als hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging en van emotionele steun en begeleiding tot het uitvoeren van praktische klussen. Vaak breiden de activiteiten van mantelzorgers zich geleidelijk uit naarmate de ondersteunings- en zorgbehoefte van de cliënt toeneemt.

De benaming ‘mantelzorg’ blijkt niet altijd aan te slaan in de praktijk. Mantelzorgers herkennen zichzelf vaak niet als mantelzorgers: zij doen gewoon wat nodig is. Bij de benaming is het van belang dat het niet alleen gaat over de eerste contactpersoon (de gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt), maar op alle mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt. Eén cliënt kan dus meerdere mantelzorgers hebben. WZU Veluwe gebruikt de term ‘sociaal netwerk’ voor de verzameling van mantelzorgers, familie, naasten én vrijwilligers die al een band hadden met de cliënt voordat zij zorg ontvingen van WZU Veluwe (bv. kerk, vereniging).

Mantelzorg is iets anders dan vrijwilligerswerk. Mantelzorgers zorgen vaak vanuit vanzelfsprekendheid, gewoon omdat het logisch is om de zorg voor hun naaste op zich te nemen of omdat de naaste het mogelijk van hen verwacht. Vrijwilligers kiezen bewust om een bijdrage te leveren, vaak vanuit een georganiseerd verband. Tussen de vrijwilliger en degene aan wie zorg wordt verleend bestaat vooraf meestal geen relatie.

## 3. Visie op mantelzorg

WZU Veluwe wil een zorgvuldig mantelzorgbeleid voeren. Een beleid dat bijdraagt aan betekenisvol leven van onze cliënten, zowel in de locaties Wonen met Zorg en Kleinschalig Wonen als in de Thuiszorg en Dagbesteding. Maar ook een beleid dat rekening houdt met de mogelijkheden én de onmogelijkheden van het sociaal netwerk. WZU Veluwe wil mantelzorgers een duidelijke positie geven in de organisatie.

Uitgangspunten van het mantelzorgbeleid zijn:

*a) Eigen regie*

WZU Veluwe vindt het belangrijk om cliënten te ondersteunen om de regie zo veel mogelijk in eigen handen te houden en zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Om dit te bewerkstelligen zijn mantelzorgers van groot belang. Passende en betekenisvolle zorg ontstaat als er een goede afstemming is tussen de cliënt, het sociaal netwerk en de zorgprofessional.

*b) Betekenisvol leven*

De relatie tussen cliënt en mantelzorger is belangrijk voor een betekenisvol leven. Mantelzorgers maken deel uit van het dagelijks leven van de cliënt. Vaak kennen zij de cliënt langer en beter; zij hebben een sterke band, kennen de gewoonten en weten waar de cliënt behoefte aan heeft. Bovendien kunnen mantelzorgers, net als in het dagelijks leven samen met de cliënt initiatieven nemen, bijv. samen eten, wandelen, boodschappen doen, familiebezoek. Het komt de kwaliteit van leven van cliënten ten goede als zowel mantelzorg als professionele zorg een actief aandeel hebben bij de (emotionele) ondersteuning en zorgverlening.

*c) (Ont)moeten*

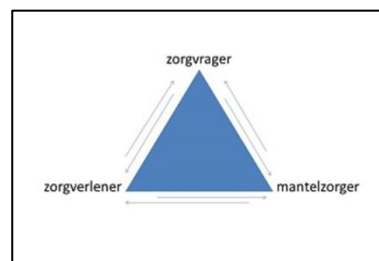
WZU Veluwe wil de cliënt en zijn sociaal netwerk daadwerkelijk ontmoeten, zodat bekend is hoe zij in het leven staan en wat zij belangrijk vinden. Hierdoor kan daadwerkelijk de zorg geleverd worden die aansluit bij wensen, behoeften en gewoonten. De medewerkers zullen hiervoor soms hun eigen (zorg)routines los moeten laten.

*d) Faciliteren*

WZU Veluwe wil faciliteren dat mantelzorgers hun rollen op een goede en prettige manier kunnen vervullen en hun talenten in kunnen zetten. Zo kan de betrokkenheid van mantelzorgers ook ten goede komen aan meerdere cliënten (bijv. in een huiskamer). Mantelzorgers moeten zich welkom en van waarde voelen en ondersteuning krijgen waar nodig.

### *Zorgtriade*

In de driehoek wordt de relatie verbeeld tussen cliënt, mantelzorger en zorgverlener. Het is een gelijkzijdige driehoek, waar de communicatie op basis van gelijkwaardigheid plaatsvindt. Openheid en transparantie bevorderen de goede sfeer en het samenwerken om het gezamenlijk doel te bereiken: een optimale kwaliteit van leven. Cliënt, mantelzorger en professional en maken gebruik van elkaars mogelijkheden, kennis en ervaring. Het samenspel is van groot belang.



Op die manier kan een partnerschap ontstaan dat bijdraagt aan een betekenisvol leven.

Om een goed partnerschap tot stand te brengen is het belangrijk om de gewoonten, wensen en behoeften van de cliënt en het sociaal netwerk te weten, te erkennen, te weten waarop deze gebaseerd zijn en hier rekening mee te houden. Daarnaast is het belangrijk dat er continuïteit is in het contact, met veelal dezelfde zorgverlener. Een belangrijk middel tot contact is persoonlijke aandacht: even vragen hoe het met iemand gaat. Persoonlijke aandacht kan het contact met het sociaal netwerk aanzienlijk verbeteren en veel zaken in de situatie van de cliënt verduidelijken.

Vanuit alle drie de perspectieven is mantelzorg belangrijk:

1. Vanuit het perspectief van de cliënt

Voor cliënten is het essentieel dat zij hun eigen leefwijze kunnen handhaven. Daar hoort de sociale omgeving en het onderhouden van sociale relaties bij. Mantelzorgers zijn een belangrijke, continue en onmisbare factor in het leven van cliënten. Zij zijn van grote betekenis in het leven van en de zorg voor de cliënt.

2. Vanuit het perspectief van de mantelzorger

Mantelzorg bieden geeft meestal voldoening, maar het kan ook spanning met zich meebrengen. Mantelzorgers willen serieus genomen en met respect benaderd worden, zowel in hun relationele als in hun faciliterende rol. Mantelzorgers zijn niet altijd beschikbaar wegens werk, afstand of

omstandigheden. Zij kunnen overbelast of overvraagd worden. Waar liggen grenzen en in hoeverre mag de organisatie verwachten dat mantelzorgers actief bijdragen aan de zorg?

### 3. Vanuit het perspectief van de professional

Voor de professionals zijn mantelzorgers van groot belang, om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de cliënt. De professional staat open voor de inbreng van de mantelzorger, waarbij de wens van de cliënt in principe leidend is. De mantelzorger kan indien nodig vertellen over de thuissituatie en weet wat er belangrijk is voor de cliënt. De professionele zorg kan de mantelzorger ondersteunen en faciliteren, gericht op het helpen van de mantelzorgers om zijn/haar rol goed te kunnen blijven invullen, zowel relationeel als functioneel.

#### *SOFA-model*

WZU Veluwe hanteert het SOFA-model in relatie tot mantelzorg. SOFA staat symbool voor het samenspel tussen zorgorganisatie en mantelzorg. Het uitgangspunt is: zorgen voor een beter samenspel tussen professionals en mantelzorgers, met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten te verbeteren.

Het is belangrijk dat mantelzorgers zich comfortabel voelen en een luisterend oor vinden bij beroepskrachten. Om even op de sofa te zitten voor overleg of elkaar te vragen hoe het gaat. De mantelzorger kan er op uitrusten. Maar het is ook een bank voor uitwisseling tussen professional en mantelzorger. Uitwisseling over ondersteuning van de cliënt. En indien gevraagd ook over ondersteuning van de mantelzorger, waarbij de professional kan meedenken en doorverwijzen.



Een goede samenwerking met mantelzorgers houdt rekening met vier rollen die een mantelzorger kan vervullen: als collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, kan van tijd tot tijd verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen.

- Samenwerken (collega): de mantelzorger is een samenwerkingspartner in de zorg. Communiceren met de mantelzorger draait hierbij om één centrale vraag: "Wat kunnen we samen doen om...".
- Ondersteunen (cliënt): de mantelzorger als hulpvrager. Communiceren met de mantelzorger bestaat in deze rol veelal uit het oppikken van signalen. Signalen als overbelasting geven de professionele zorgverlener aan dat er ondersteuning gewenst is.
- Faciliteren (naaste): de mantelzorger als persoonlijk betrokkene. Communiceren met de mantelzorger betekent dat er voorwaarden worden gesteld om de persoonlijke relatie van de cliënt en diens sociaal netwerk zoveel mogelijk intact te houden.
- Afstemmen (expert): de mantelzorger als ervaringsdeskundige, doordat deze veel weet van de cliënt. Hij kan de professionals helpen met zijn expertise. Het gaat om voortdurende communicatie over behoeften, zorgen en successen van cliënt en mantelzorger.

## **4. Doelstelling mantelzorgbeleid**

Doelstelling van het mantelzorgbeleid: mantelzorgers een fundamenteel onderdeel laten zijn van de organisatie, zodat een goede afstemming en samenwerking kan worden gerealiseerd in de driehoek cliënt – mantelzorger - zorgverlener. Deze driehoek is heel erg belangrijk, omdat je een (vertrouwens)relatie met elkaar aangaat. Dit geldt voor zowel Wonen met zorg, Thuiszorg als Dagbesteding. Zowel medewerkers als mantelzorgers hebben hiervoor handvatten nodig.

De twee speerpunten om dit te realiseren zijn:

- De mantelzorgers betrekken (en betrokken houden) bij de ondersteuning en de zorg voor de cliënten en de talenten van mantelzorgers hiervoor in te zetten.
- De medewerkers toerusten om goed samen te werken met mantelzorgers, om mantelzorgers te ondersteunen en om in complexe situaties extra expertise in te roepen.

## 5. Mantelzorg in de praktijk van WZU Veluwe

In dit hoofdstuk komt aan de orde hoe de vier aspecten van het SOFA-model<sup>1</sup> er in de praktijk van WZU Veluwe uitzien<sup>2</sup>. Deze invulling van deze vier aspecten kan verschillend zijn afhankelijk van de woon- of zorgvorm: Wonen met Zorg, Thuiszorg en Dagbesteding.

In 2017 zijn twee medewerkers van WZU Veluwe opgeleid tot Casemanager mantelzorg. Zij spelen een belangrijke rol bij het implementeren van het mantelzorgbeleid en de vier aspecten van het SOFA-model. Zij doen dit door de medewerkers van WZU Veluwe toe te rusten (scholing, informatie, advies) om goed samen te werken met mantelzorgers en om mantelzorgers te ondersteunen. Daarnaast kunnen zij in complexe situaties meekijken, adviseren en/of interveniëren. De casemanagers kunnen ook gebruik maken van het aanbod van andere organisaties, zoals het Steunpunt Mantelzorg (materiaal, scholing, ondersteuning).

### 5.1 Samenwerken

Professional en mantelzorg werken op gelijkwaardige basis samen, ieder vanuit de eigen expertise. Het is van belang dat bij de eerste kennismaking met de cliënt ook de mantelzorg betrokken is, dit is vaak al in de fase van contact tussen cliënt/mantelzorg en het Cliënt Service Punt. Naast de relatie met de cliënt, start hier ook de relatie met de mantelzorg. Het is een belangrijk moment om de betrokkenheid van de mantelzorg te bespreken en invulling te geven. Wat kan het netwerk (blijven) doen en wat kan de mantelzorg, als ervaringsdeskundige, bijdragen aan het zorgplan. Ook daarna is regelmatig contact tussen zorgverlener en mantelzorg een voorwaarde om vraaggericht en verantwoord zorg te kunnen verlenen en samen bij te dragen aan een betekenisvol leven. Om goed te kunnen samenwerken is het daarnaast belangrijk om wederzijdse verwachtingen helder te hebben. Wat kan de zorg leveren en wat de mantelzorg. Beide hebben immers hun mogelijkheden en beperkingen.

#### *Aandachtspunten bij samenwerken*

- Samen bespreken wat de mantelzorg kan (blijven) doen in zorg en ondersteuning.
- Samen bespreken wat de organisatie kan bieden qua zorg en ondersteuning, aanvullend op het sociaal netwerk.
- Samen bespreken hoe mantelzorgers en medewerkers elkaar aanvullen.
- Samen bespreken wat de mantelzorg wil leren (kennis en vaardigheden m.b.t. de ondersteuning en zorg) en wat de medewerker kan leren (kennis over de cliënt).
- Zorgen voor goed bereikbaar aanspreekpunt voor de mantelzorg. Vastleggen wie de eerste contactpersoon is. Samen bespreken hoe we elkaar op een goede manier informeren.
- Samen afspraken maken en leg deze vast in het zorgplan.
- Samen bespreken van de mogelijkheid tot het gebruik van Familieportaal Caren om te communiceren en hoe dit bij kan dragen aan een goede samenwerking.

### 5.2 Ondersteunen

Het doel van ondersteuning is om de draagkracht van de mantelzorg in stand te houden of te vergroten, en de draaglast te verminderen. Zodat de mantelzorg ook op langere termijn kan (blijven) bijdragen aan een betekenisvol leven van de cliënt. Goede communicatie en zich gehoord voelen is de belangrijkste manier van ondersteunen. Daarnaast biedt de organisatie praktische en/of emotionele ondersteuning op maat en verwijst indien nodig door naar andere hulpverleners zoals het Steunpunt Mantelzorg.

In verschillende fasen kan verschillende steun nodig zijn. Bij de start van professionele zorg kan het voor mantelzorgers moeilijk zijn om een deel van de zorg aan de naaste los te laten. Ook kan

---

<sup>1</sup> Onderwerpen om te bespreken met mantelzorgers, beschreven vanuit de verschillende rollen. Link: [http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site\\_EM/In\\_voor\\_Mantelzorg/tools\\_werkboek/Overzicht%20aspecten%20SOFA%20model%20en%20contactfasen\\_MR.pdf](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/In_voor_Mantelzorg/tools_werkboek/Overzicht%20aspecten%20SOFA%20model%20en%20contactfasen_MR.pdf)

<sup>2</sup> De Samenspelscan thuis- en verblijfszorg is een instrument om het eigen oordeel te meten over het samenspel tussen mantelzorgers en zorgverleners. De uitslag geeft daarmee een persoonlijk en collectief beeld: in hoeverre vinden zij dat er verbetering nodig is op de verschillende aspecten van het samenspel. Link: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-samenspelscan-thuis-en-verblijfszorg.html>

de mantelzorgers het moeilijk vinden om hulp te vragen. De professional is hier in alle fasen alert op, door te signaleren, te helpen en informatie te geven over mogelijkheden van ondersteuning.

#### ***Aandachtspunten bij ondersteunen***

- Medewerkers zijn alert op hoe het gaat met de mantelzorgers en op (dreigende) overbelasting en op (dreigende) ontspoorde mantelzorg situaties.
- Medewerkers geven informatie over hoe mantelzorg vol te houden is. Bijvoorbeeld door de zorg, letterlijk en figuurlijk, te delen met familie/vrienden.
- Medewerkers organiseren themabijeenkomsten, contact met lotgenoten of met mede-mantelzorgers (bv. familiedag).
- Medewerkers geven informatie over het omgaan met en het verloop van ziekte (bv. dementie) en over het reilen en zeilen van de organisatie.
- Medewerkers geven informatie over en verwijst naar ondersteuningsmogelijkheden (gespreksgroep, respijtzorg, vrijwilligers, betaalde ondersteuning, Steunpunt Mantelzorg).
- Medewerkers geven waardering aan de mantelzorgers. Ook als een mantelzorgers in de huiskamer een spelletje doet met meerdere cliënten.
- Mantelzorgers en medewerkers betrekken bij het maken en evalueren van mantelzorgbeleid.

### **5.3 Faciliteren**

Mantelzorgers zijn in de eerste plaats partner, kind, familielid of goede kennis van de cliënt. Om deze relatie te ondersteunen biedt de organisatie mantelzorgers de ruimte en mogelijkheid om invulling te geven aan deze relatie. Dit vraagt om fysieke ruimte en privacy (wooneenheid van de cliënt respecteren), maar ook om mentale ruimte. Mantelzorgers vinden het belangrijk dat zij zich welkom voelen en dat de organisatie gastvrij is. Persoonlijk contact is erg belangrijk.

De bijdrage van de mantelzorgers kan ook ten goede komen aan de andere aanwezigen, bijv. bij Kleinschalig Wonen en op de huiskamers. De talenten van mantelzorgers kunnen meer worden gezien en benut.

#### ***Aandachtspunten bij faciliteren***

- Medewerkers zijn gastvrij.
- Medewerkers respecteren en houden rekening met gewoontes en rituelen van cliënt en mantelzorgers.
- Medewerkers denken mee hoe de mantelzorgers en de cliënt belangrijke elementen in hun relatie vorm kunnen geven en/of voortzetten.
- Medewerkers houden rekening met privacy van cliënt en mantelzorgers (bv. kloppen/bellen voor binnenkomst).

### **5.4 Afstemmen**

Zorgverleners geven invulling aan de zorg mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorgers. Zij benaderen mantelzorgers daarbij als ervaringsdeskundige en als expert voor wat betreft de kennis over de cliënt. Een goede afstemming tussen mantelzorgers en zorgverlener legt een basis voor samenwerking en ondersteuning.

#### ***Aandachtspunten bij afstemmen***

- Medewerkers maken gebruik van kennis van de mantelzorgers: zij vragen naar gewoontes, levensgeschiedenis, wensen en behoeften van de cliënt. Medewerkers vragen ook naar ervaringen die de mantelzorgers heeft opgedaan in de zorg en ondersteuning van de cliënt.
- Medewerkers betrekken de mantelzorgers bij beslissingen, waarbij de wens van de cliënt in principe leidend is.
- Medewerkers vragen de mantelzorgers advies bij problemen en veranderingen.
- Medewerkers houden regelmatig contact met de mantelzorgers en bespreken wederzijdse verwachtingen.

## 6. Afspraken vastleggen over wat mantelzorgers wel en niet (mogen) doen

Wat mogen mantelzorgers wel en niet doen? Waar liggen de grenzen: mogen mantelzorgers voorbehouden en risicovolle handelingen uitvoeren? Wat is wettelijk toegestaan, hoe zit het met aansprakelijkheid? Wat is de beleidslijn van WZU Veluwe?

### 6.1 Wet- en regelgeving<sup>3</sup>

Wettelijk gezien kan een cliënt, zowel in de thuissituatie als op een locatie, geholpen worden door een mantelzorger. In de thuissituatie weegt de inzet van de mantelzorger zelfs mee bij de indicatiestelling. Bij de indicatiestelling voor verblijf weegt de inzet van de mantelzorger niet mee.

Vragen over aansprakelijkheid kunnen ertoe leiden dat zorgorganisaties een terughoudende opstelling hebben naar werkzaamheden van mantelzorgers. Een vergaande aansprakelijkheid kent het recht echter niet:

- **De wet BIG** is niet van toepassing op mantelzorgers, omdat zij geen beroepsbeoefenaars zijn. Dat betekent dat een mantelzorger, net als de cliënt zelf, voorbehouden handelingen 'legaal' mag uitvoeren omdat zij dat niet beroepsmatig doet (bijv. injecteren).
- **Juridische verhoudingen en aansprakelijkheid.** Voor de wet gaat het er niet direct om of mantelzorgers bepaalde handelingen wel of niet mogen uitvoeren, maar wie aansprakelijk is als het mis gaat<sup>4</sup>. Omdat er tussen zorgorganisatie en mantelzorger geen formele relatie bestaat, is de organisatie niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorger doet. De organisatie is ook niet aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt door fouten veroorzaakt door de mantelzorger.

De zorgorganisatie is wel aansprakelijk als hij tekortschiet als **toezichthouder**: als hij signaleert dat de mantelzorg geen goede zorg biedt, maar daar niet passend op reageert. Passend reageren wil zeggen dat als de professional signaleert dat een mantelzorger geen goede zorg biedt, hij dit bespreekt met de cliënt en/of de mantelzorger en het aantekent in het dossier.

Als zich situaties voordoen waarin de cliënt, mantelzorger en zorgaanbieder het niet eens worden over de bijdrage van de mantelzorger, is het de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om in het dossier vast te leggen:

- dat dit onderwerp van bespreking is geweest met de cliënt en/of mantelzorger/ vertegenwoordiger,
- wat er uit het overleg is gekomen en gemaakte afspraken,
- wat de zorgaanbieder gedaan heeft om de cliënt te overtuigen van de onvoldoende kwaliteit van de zorg door de mantelzorger,
- hoe de inzet van de mantelzorger wordt gemonitord.

Hierdoor maakt de zorgaanbieder toetsbaar dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan.

N.B. Bij het uitvoeren van een risicovolle handeling door een mantelzorger moet er altijd toestemming zijn van de behandelend arts. De toestemming en afspraken moeten op papier staan zodat er altijd helderheid is wie wat mag doen. De arts moet zo nodig zorgen voor instructie en eventueel toezicht. Daarnaast geldt als voorwaarde dat de mantelzorger de handeling zelf kan en wil uitvoeren en dat afstemming met de cliënt plaatsvindt. (Bron: advies Mezzo<sup>5</sup>, 2010).

### 6.2 Beleid WZU Veluwe

Met als uitgangspunt dat de cliënt de regie heeft, wil WZU Veluwe cliënten en mantelzorgers de ruimte geven om samen, op basis van hun wensen en behoeften, passende afspraken te maken over de invulling van zorg en ondersteuning door de mantelzorgers. Een vereiste is dat deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.

<sup>3</sup> <https://www.vilans.nl/vilans/media/documents/producten/grenzen-verkennen-informeel-formele-zorg.pdf>

<sup>4</sup> De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor schade die veroorzaakt wordt door iemand die op eigen initiatief ondersteuning biedt (een mantelzorger die spontaan bijspringt). Deze regel kent één uitzondering: als de zorgaanbieder had kunnen weten dat de hulp risicovol zou zijn, moet hij voorkomen dat er spontaan hulp verleend wordt.

<sup>5</sup> [https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/ser.info318\\_Advies\\_Risicovol.pdf](https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/ser.info318_Advies_Risicovol.pdf)

Dit geldt ook voor het uitvoeren van voorbehouden of risicovolle handelingen door de mantelzorger. WZU Veluwe vindt het daarbij belangrijk om enerzijds ruimte te geven aan de cliënt en mantelzorger en anderzijds te borgen dat WZU Veluwe aan haar zorgplicht voldoet. Dit vraagt o.a. om goede communicatie en afstemming, met ruimte voor ieders inbreng en deskundigheid. In 2019 wordt uitgewerkt hoe WZU Veluwe dit in de praktijk van Wonen met Zorg (verblijf) vorm kan geven. In de thuissituatie weegt de inzet van de mantelzorger al mee bij de indicatiestelling.

In de tussentijd doet WZU Veluwe in de praktijk ervaring op, vanuit individuele vragen van cliënten en mantelzorgers. Deze ervaring is input voor de uitwerking in 2019. Het opdoen van ervaring is afgebakend tot situaties in de Thuiszorg/eigen woning en enkele situaties in Wonen met Zorg:

- Bij verhuizing van een cliënt naar een locatie met verblijf, is er de mogelijkheid om de handelingen voort te zetten die de mantelzorger in de thuissituaties verrichtte, als beiden dit willen (en bij risicovolle handelingen als er toestemming is van de behandelend arts). Bijvoorbeeld als een mantelzorger thuis de blaas spoelde en de cliënt en mantelzorger dit willen behouden, het verstrekken van medicijnen, sondevoeding toedienen).
- Als de mantelzorger een BIG-registratie heeft, is er de mogelijkheid dat de mantelzorger de handelingen uitvoert, als cliënt en mantelzorger dit beiden graag willen.

*N.B. Het gebruik van til- en hulpmiddelen geleverd door WZU Veluwe valt niet onder de mogelijkheden, omdat WZU Veluwe verantwoordelijk is voor het gebruik hiervan.*

Om de zorgplicht van WZU Veluwe te waarborgen, moet hierbij aan twee eisen worden voldaan. Eerste vereiste is dat de afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Tweede vereiste is dat de professional beoordeelt of de mantelzorger de handeling goed onder de knie heeft en houdt en beschikt over de noodzakelijke kennis en achtergrondinformatie. De professional doet dit door te toetsen en adequaat te reageren als de mantelzorger geen passende zorg biedt. Daarnaast wordt de casemanager mantelzorg op de hoogte gesteld, zodat deze de situatie in beeld kan houden. Ook wordt afgesproken dat de mantelzorger altijd contact kan opnemen als hij vragen heeft.

## 7. De medewerkers van WZU Veluwe

In hoofdstuk 4 is de volgende doelstelling verwoord:

De medewerkers toerusten om goed samen te werken met mantelzorgers, om mantelzorgers te ondersteunen en om in complexe gevallen een beroep te doen op de casemanager mantelzorg.

Goed samenwerken met mantelzorgers vereist de nodige kennis en vaardigheden van medewerkers op de werkvloer. Het vereist ook dat de organisatiecultuur zodanig is dat de positie van mantelzorgers wordt herkend en erkend.

Om dit te bereiken verzorgen de casemanagers mantelzorg in 2018 een geaccrediteerde scholing voor de medewerkers, teamcoaches, managers en relevante anderen. Naar verwachting is er een periode van meerdere jaren voor nodig om de omslag in de praktijk daadwerkelijk te realiseren.

### *Medewerkers die zelf mantelzorger zijn*

Uit de nulmeting blijkt dat bij WZU Veluwe ca. 40% van de medewerkers zelf ook mantelzorger is. Het is belangrijk om gedegen beleid te ontwikkelen en uit te werken ten aanzien van het combineren van de rol van werknemer en mantelzorger. Dit draagt bij aan het goed werkgeverschap van WZU Veluwe.

Uit onderzoek van het Expertisecentrum Mantelzorg (Oude Avenhuis & Kruijswijk, 2013) blijkt dat 'aandacht voor werkende mantelzorgers werkt'. Door de vergrijzing en het afnemend aantal mantelzorgers zullen naar verwachting mantelzorgtaken voor werkenden alleen maar toenemen. Wanneer de balans tussen werk- en mantelzorgtaken onvoldoende is geborgd, kan dit leiden tot meer ziekteverzuim. Een mantelzorgvriendelijke werkomgeving creëren en borgen is dus van groot belang. Dit moet de aandacht hebben van werkende mantelzorgers zelf, hun leidinggevenden en HRM-adviseurs. Een handreiking van de Stichting Werk & Mantelzorg richt zich op drie thema's:

- Is de combinatie werk en mantelzorg bekend en bespreekbaar?
- Zijn verlofregelingen bekend en worden ze toegepast?
- Zoeken leidinggevenden en mantelzorgers naar maatwerkoplossingen?

## 8. Aan de slag: uitvoeren van het mantelzorgbeleid 2018 tot en met 2021

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe WZU Veluwe in grote lijnen uitvoering geeft aan het mantelzorg beleid. Voor de komende periode zijn 7 speerpunten geformuleerd. Hiermee wil WZU Veluwe bereiken dat mantelzorgers een fundamenteel onderdeel van de organisatie zijn, zodat een goede afstemming en samenwerking kan worden gerealiseerd in de driehoek cliënt – mantelzorger zorgverlener. Dit geldt voor zowel Wonen met zorg, Thuiszorg als Dagbesteding.

De speerpunten kunnen gedurende de beleidsperiode worden aangevuld of bijgesteld.

De casemanagers mantelzorg werken de speerpunten uit in een jaarlijks Werkplan. In 2018 ligt het accent op het organiseren van de basis: het scholen van medewerkers en het borgen van mantelzorg in de werkprocessen.

<b>Speerpunt</b>
<p><b>1. Borgen rol mantelzorger bij "proces in zorg komen",</b> aandacht voor o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie over cliënt,</li> <li>- Rol/taak mantelzorger,</li> <li>- Wederzijdse verwachtingen,</li> <li>- Samenwerken en afstemmen.</li> <li>- Evaluatie na ca. 2 maanden in zorg</li> </ul>
<p><b>2. Borgen rol mantelzorger gedurende "proces in zorg zijn",</b> aandacht voor o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Open en transparante communicatie,</li> <li>- Korte lijnen, persoonlijk contact</li> <li>- Goede informatie-uitwisseling tussen medewerker en mantelzorger, vragen worden adequaat en snel beantwoord,</li> <li>- Regelmatige evaluatie van wensen/behoeften, rol/taak en wederzijdse verwachtingen.</li> <li>- Aandacht voor draagkracht mantelzorger</li> </ul>
<p><b>3. Borgen rol mantelzorger "proces uit zorg",</b> aandacht voor o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgen voor een goede afronding voor de mantelzorger</li> <li>- Mantelzorger die achterblijft nadat cliënt is overleden, vasthouden als vrijwilliger of als mantelzorger van andere cliënt</li> </ul>
<p><b>4. Ondersteuning van mantelzorgers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorger voelt zich welkom, familievriendelijke omgeving (o.a. gastvrij)</li> <li>- Scholing over bv. dementie, ziektebeelden,</li> <li>- Familiedagen (elkaar leren kennen),</li> <li>- Mogelijkheden/regelingen onder de aandacht brengen (bv. lotgenoten, respijtzorg),</li> <li>- Tijdig signaleren (dreigende) overbelasting</li> <li>- Talenten van mantelzorgers breder inzetten, t.b.v. meerdere cliënten (bv. in huiskamer)</li> </ul>
<p><b>5. Ondersteuning van de teams van WZU Veluwe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scholing, gericht op samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers</li> <li>- In complexe situaties en bij lichtere casuïstiek een beroep kunnen doen op de casemanager mantelzorg</li> </ul>
<p><b>6. Beleid ontwikkelen voor medewerkers die zelf mantelzorger zijn</b></p>
<p><b>7. Borging mantelzorgbeleid in organisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij de managers en medewerkers en het sociaal netwerk</li> <li>- Organiseren focusgroep.</li> <li>- Jaarlijkse evaluatie Werkplan. Herhaling nulmeting eens in de 2 jaar.</li> </ul>
<p><b>8. Uitwerken beleid risicovolle en voorbehouden handelingen door mantelzorgers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Balans tussen enerzijds ruimte voor afspraken tussen cliënt en mantelzorger en anderzijds borgen dat WZU Veluwe aan haar zorgplicht voldoet, in de situatie Wonen met Zorg</li> </ul>