

## MANTELZORG EN FAMILIEPARTICIPATIE



### Inleiding

Als een oudere naar de Koperhorst verhuist, neemt hij/zij zijn sociale netwerk mee. De familie blijft een belangrijke rol spelen in hun leven. Zij weten veel over de wensen en behoeften van de cliënt.

Familie participatie gaat niet alleen over familieleden maar betreft ook het sociale netwerk van de bewoner. Om de leefwereld te realiseren die zij gewend waren voor verhuizing, is het belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen de professionele medewerkers, bewoner, familie, mantelzorgers en sociaal netwerk. Een ieder kan een eigen taak hebben rondom het netwerk van de bewoner. Om het wonen binnen de Koperhorst zo aangenaam mogelijk te maken is het belangrijk dat de medewerker de bewoner kent en dat familie blijft doen wat men thuis ook deed, afgestemd met het nieuwe leven in de koperhorst.

### Missie

De Koperhorst droomt ervan dat elke oudere in de wijk Schothorst e.o. op zijn eigen manier kan en mag genieten. In zowel de dagelijkse dingen als bij bijzondere momenten. De kracht van Koperhorst is hierin bij te dragen. Koperhorst biedt persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren. Ze droomt ervan dat elke klant en wijkbewoner zich thuis en veilig voelt in de wijk en onze locatie. De persoonlijke zorgvraag kan veranderen, maar locatie en sfeer blijven dezelfde. Uw dromen, en daarmee onze dromen, waar te maken, is de uitdaging voor de komende jaren.

### Visie

#### *Persoonlijke levenssituatie staat voorop*

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening is de persoonlijke levenssituatie van de individuele bewoner. Het gaat om wat voor hen belangrijk is, in hun eigen sociale omgeving en rekening houdend met de kijk op het leven en bestaande levensverwachting. IJkpunten zijn: welzijn & welbevinden, begeleiding, wonen en zorg, gastvrijheid, geborgenheid, veiligheid, gezelligheid en het bieden van een thuis. Onze primaire doelgroep zijn ouderen die het financieel niet breed hebben. Natuurlijk is iedereen welkom en willen we er zijn voor ieder die hier wil komen wonen of deelnemen aan activiteiten.

#### *Zorg en begeleiding aanvullend in plaats van overnemend*

We bieden een goed woon- en leefklimaat waarbij we uitgaan van de zelfstandigheid en eigenheid van de bewoner. We zien de zorg- en dienstverlening als aanvullend op de eigen mogelijkheden van de oudere en op de ondersteuning die vanuit het persoonlijk netwerk gegeven wordt. De medewerkers van de Koperhorst zijn erop gericht om met aandacht en betrokkenheid te doen wat nodig is vanuit het perspectief van de klant. Zij werken klantgericht, op basis van vakkennis en deskundigheid, en leveren, in overleg met de klant de benodigde zorg, waarbij eigen keuzes van de klant gerespecteerd worden. Daar waar de functie behandeling geïndiceerd is zal de behandeling in eerste instantie geboden worden door de huisarts, ondersteund door de kennis en het netwerk van een SO (Specialist Ouderen Geneeskunde).

### ***Behoud van het bestaande netwerk***

Wij zetten ons graag in voor onze bewoners en wijkbewoners maar beseffen dat wij op geen enkele manier in staat zijn de waardevolle contacten uit het vertrouwde netwerk te vervangen. Het contact met familie, burens en vrienden is voor mensen belangrijk. Bij het ouder worden is dit nog belangrijker. Door ziekte of overlijden van mensen uit hun omgeving vallen er steeds meer bekenden weg en wordt hun netwerk steeds kleiner. Om deze reden vinden we het heel belangrijk om familie en kennissen in de begeleiding en zorg voor hun familielid/kennis te betrekken. Ook hechten we aan de inzet van de vele vrijwilligers die het mogelijk maken dat er een variatie aan activiteiten wordt aangeboden. Bewoners ervaren dat er tijd en aandacht is voor hen.

### ***Wensen in de tijd veranderen, de maatschappij verandert mee***

Onze zorg- en serviceverlening doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven, door mee te bewegen vanuit onze identiteit, door te anticiperen op wensen en behoeften van de klant en wijkbewoners, met oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen, kijkend naar mogelijkheden. Bij ons is elke klant, wijkbewoner, medewerker en vrijwilliger zichzelf, en doet waar hij/zij goed in is en het plezier van het leven uit haalt.

### **Kernwaarden**

Naast het uitgangspunt dat klantgerichtheid het vertrekpunt voor al ons handelen is, zijn ook gedeelde waarden van groot belang. Die leggen de verbinding tussen bewoners en organisatie en bieden een kader waaraan het handelen getoetst kan worden. De Koperhorst heeft voor de volgende waarden gekozen: servicegerichtheid, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

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

Binnen de Koperhorst is ervoor gekozen op een professionele manier om te gaan met mantelzorgers, aangezien zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het welbevinden van onze bewoners.

Mantelzorgers worden naast betaalde medewerkers en vrijwilligers gezien als partners in de zorg.

### **Wanneer is iemand een mantelzorger?**

*"Een mantelzorger is iemand die langdurig en onbetaald zorgt voor een chronisch zieke, gehandicapte of een hulpbehoevende partner, ouder, kind (of een ander familielid), vriend of kennis. Belangrijk aspect is dat de zorg langdurig is; het zorgen voor een kind met een griepje valt niet onder mantelzorg".*

Iemand die mantelzorg verleent, kiest hier niet bewust voor. Het overkomt je, doordat er een emotionele band is met degene die zorg nodig heeft. Voor iedereen is de mantelzorg anders en zijn er ontzettend veel verschillende aanleidingen te bedenken waarom iemand mantelzorg verleent. Een feit dat voor iedereen geldt, is dat u de zorg niet zomaar kunt beëindigen en dat veel mensen bereid zijn veel tijd te steken in het zorgen voor iemand anders, zelfs als dat soms bijna 24 uur per dag is. Rond een bewoner kunnen diverse mantelzorgers betrokken zijn en kan de omvang van de mantelzorg verschillen.

### **Sociaal netwerk**

Onder sociaal netwerk verstaan we een verzamelnaam voor het netwerk van betekenisvolle mensen. Dit kunnen familieleden, burens, vrienden, collega's en kennissen zijn die functioneren als ondersteuningsbron voor het welbevinden van de cliënt. Het verschil tussen mantelzorg en sociaal netwerk zit in de mate en

intensiteit van de ondersteuning, die wordt verleend. Familie leden en bekenden uit het netwerk bieden hulp op verzoek en kunnen over het algemeen makkelijker weigeren dan mantelzorgers. Zij zijn vaak letterlijker meer op afstand. Dat heeft invloed op de contacten met bewoners, mantelzorgers en beroepskrachten.

### **Het verschil tussen een "eerste contactpersoon" en een mantelzorger**

Bij opname binnen de Koperhorst zal gevraagd worden wie eerste contactpersoon is van de bewoner. De eerste contactpersoon is voor de medewerkers het aanspreekpunt voor allerlei zaken met betrekking tot de cliënt op het gebied van welbevinden en zorg. De eerste contactpersoon hoeft geen mantelzorger te zijn. Bijvoorbeeld wanneer de eerste contactpersoon een zakelijke relatie heeft bijv. een curator/bewindvoerder.

### **Het belang van samenwerking mantelzorg en sociaal netwerk**

Mantelzorg, het sociale netwerk en de professionele zorg zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Binnen de organisatie moet mantelzorg dan ook een duidelijke plaats hebben. Dat vraagt een samenwerking tussen mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers. Dit verhoogt het welbevinden van de bewoner en zijn/haar netwerk.

Wanneer we spreken van samenwerking is het van belang dat er een goede relatie is tussen de medewerkers en de mantelzorger en het netwerk. Op die manier kan er een partnerschap in de zorg ontstaan. Beide streven vanuit hun eigen invalshoek naar een goede verzorging van de bewoner. Door samenwerking kan beter tegemoet worden gekomen aan de leef behoeften en wensen van de bewoner.

Om tot een goed partnerschap te komen is het belangrijk om de behoeften en wensen van de mantelzorger/netwerk in kaart te brengen.

### **Sofa-model**

Beroepskrachten hebben te maken met mantelzorgers die soms vooral één rol vervullen, soms meerdere tegelijk, of wisselend in de tijd verschillende rollen vervullen. Ook is het mogelijk dat verschillende familieleden uiteenlopende (soms ook weer wisselende) rollen vervullen.

Het Sofa-model is een weergave van de voornaamste ingrediënten voor samenspel tussen bewoner, mantelzorger en beroepsmatige hulpverlener en probeert ordening aan te brengen in de verschillende communicatievormen en interventies.

We onderscheiden:

**S**amenwerken: de mantelzorger als samenwerkingspartner in de zorg.

**O**ndersteunen: de mantelzorger als medecliënt of schaduwcliënt.

**F**aciliteren: de mantelzorger als persoonlijk betrokkene.

**A**fstemmen: de mantelzorger als ervaringsdeskundige.

### *Samenwerkingspartner*

De naaste doet zich aan de professionele hulpverlener voor in de hoedanigheid van zaakwaarnemer, tolk en verzorger voor de cliënt en fungeert van daaruit als diens samenwerkingspartner. De centrale vraag die de professional stelt bij de rol van de mantelzorger als samenwerkingspartner is: Wat kunnen we doen om tot een zo goed mogelijk gezamenlijk doel te komen? Hoe kunnen we taken zo verdelen dat zowel de professionele als de informele hulpverleners in hun kracht zijn? Dit vergt vaardigheden van de hulpverlener om de dialoog met uiteenlopende typen mantelzorgers aan te gaan.

### *Ervaringsdeskundige*

De mantelzorger is ook een ervaringsdeskundige die meer tijd doorbrengt met de bewoner en daardoor andere dingen opmerkt en andere kennis inbrengt dan de professionele hulpverlener. Die ervaringskennis is waardevolle informatie. De hulpverlener moet beschikken over een 'open mind' als een mantelzorger een ander oordeel heeft over de conditie van de cliënt en de aangewezen behandeling en op de eigen professionele normen kunnen reflecteren.

### *Persoonlijk betrokkene*

Bovenal heeft de mantelzorger de rol van persoonlijk betrokkene. Hij of zij heeft vaak al een heel leven gedeeld met de persoon die nu zorg nodig heeft. De persoonlijke relatie is meestal ook de motivatie om zorg te willen geven. Vanwege het persoonlijke van de verhouding zijn emoties over karakterverandering echter heftiger dan wanneer het een beroepsmatige relatie betreft.

### *Schaduwcliënt*

De mantelzorger kan zich ook voordoen in de gedaante van een 'schaduwcliënt'. Op duidelijke of indirecte wijze geeft de mantelzorger blijk van spanningen of zelfs overbelasting. Het is een uitdaging voor de beroepskracht om dit soort signalen te herkennen als 'schaduwcliënt'. Een schouderklopje, waarderende woorden en een gesprek over wat verlichting zou geven helpt hier het beste.

## **Implementatie samenwerking door middel van COUP**

Hoe kan de familie meer betrokken worden bij hun naaste? Dat kan uiteraard op vele manieren. Om een houvast te bieden heeft Vilans de methode van COUP bedacht. Deze methode is bedacht om de sociale betrokkenheid te bevorderen.

### **C**ontact leggen.

Een eerste onontbeerlijke stap op weg naar familieparticipatie is contact maken met familieleden die bij hun naaste komen: groeten, een praatje maken, vragen hoe het gaat. Contact leggen betekent niet eindeloos alles aanhoren. Maar wel: familieleden herkennen, belangstelling tonen, zodat ze zich welkom en thuis voelen. Laat daarbij ook zien wie je bent en wat je doet als medewerker. Zo ontstaat er contact over en weer. Dat leidt weer tot wederzijds vertrouwen en verdere interactie.

### **O**ndersteunen.

Het kan voor familieleden lastig zijn om contact te blijven houden met hun naaste. Bijvoorbeeld omdat ze als mantelzorger overbelast zijn geraakt en alle zorg graag (even) loslaten. Of omdat ze niet meer weten hoe ze een gesprek kunnen aanknopen met hun vader, tante of opa die hen niet meer herkent vanwege dementie. Ook kunnen schuldgevoelens en gevoelens van machteloosheid een rol spelen. Medewerkers kunnen familie hierbij ondersteunen. In de vorm van een luisterend oor, met tips voor familie over manieren om nog contact te maken, of hen door te verwijzen naar ondersteunende instanties, zoals een Steunpunt Mantelzorg.

### **U**itnodigen.

Familieleden, burens en vrienden hebben een betekenisvolle relatie met hun naaste. Daar hebben ze een bepaalde invulling aan gegeven toen hun vader, moeder, tante, opa nog thuis woonde. Ze toonden hun betrokkenheid. Voor familieleden en anderen moet het duidelijk zijn dat deze betrokkenheid ook mogelijk en zelfs zeer gewenst is binnen de verblijfszorg of als hun naaste hulp thuis krijgt van een zorgorganisatie. Laat familie ook zien welke activiteiten de organisatie onderneemt en nodig hen daarvoor uit.

**P**articiperen.

Het is mooi als familieleden zelf een actieve bijdrage leveren aan het welbevinden van hun naaste en zelfs aan het welbevinden van andere cliënten. Ze kunnen op stap gaan, hun handen uit de mouwen steken bij activiteiten, tijdens het eten of bijvoorbeeld met klussen in de tuin. Ze kunnen iets meenemen voor de hele groep of iets organiseren. Zo is er een heel scala aan activiteiten te bedenken. Vraag wat ze zelf kunnen en willen doen en maak daar afspraken over.