

## Samenwerking met informele zorg



**Datum:** November 2015

**Status:** Definitief

## INLEIDING

Zorggroep Drenthe ziet u als mantelzorger, familie en/of naasten, als gelijkwaardige partners in het verlenen van de zorg aan cliënten. De verpleegkundigen en verzorgenden willen u graag betrekken bij de zorgverlening. Daarom vinden wij het belangrijk om met u als mantelzorg samen te werken in de praktijk. U hebt immers veelal langdurig en intensief contact gehad met onze cliënt en kent hem of haar als geen ander. In alle andere situaties bieden wij uiteraard ook maatwerk.

### **‘Samen staan wij sterk’**

Door samen te werken met u als mantelzorger kunnen wij gezamenlijk het leven van onze cliënt aangenaam maken. Daarom is de hulp bij de zorgverlening en de overige activiteiten met u, onmisbaar en dus ontzettend belangrijk. Activiteiten zoals gezamenlijk puzzelen, een fotoboek bekijken, een wandeling maken of samen koken zijn belangrijk voor onze cliënt. Het zijn kleine activiteiten die van onschatbare waarde zijn en de kwaliteit van leven vergroten.

### **Doelstelling**

Het doel van ons beleid ‘Samenwerking met de informele zorgverlening’ is om, in overleg, gezamenlijk kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan onze cliënt te bieden, voor nu en in de toekomst.

### **Informatievoorziening**

Uit ervaring is gebleken dat er vooral behoefte is aan informatie, communicatie en ondersteuning. In deze folder geven wij u algemene en specifieke informatie over de zorg- en dienstverlening die Zorggroep Drenthe kan bieden in uw situatie. Daarnaast worden de producten die Zorggroep Drenthe hierbij kan bieden in kaart gebracht.

## ALGEMENE INFORMATIE

### **Wat is mantelzorg?**

De Nationale Raad voor de Volksgezondheid hanteert de volgende definitie van 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.” Mantelzorgers zijn dus mensen die *langdurig en onbetaald* zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg wordt ook wel familiezorg genoemd. Dit houdt in: alle zorg die niet professioneel is. Kortom, de ‘informele zorg’. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat Nederlanders in het algemeen bereid zijn en het vanzelfsprekend vinden om hulp te verlenen aan mensen in hun omgeving. N.B.: de eerste contactpersoon is niet per definitie de mantelzorger.

### **Wat is familieparticipatie?**

Familieparticipatie gaat over meer dan alleen familieleden. Familieparticipatie is geen mantelzorg, maar richt zich ook op andere bekenden uit het sociale netwerk. Dit zijn alle betekenisvolle mensen uit het sociale netwerk van de cliënt die de cliënt ondersteunt met betrekking tot diens welbevinden. Denk hierbij aan: familieleden, vrienden, burens en collega's.

### **Wat is een vrijwilliger?**

Een vrijwilliger is iemand die uit vrije wil werkzaamheden verricht, buiten een vast dienstverband. In het algemeen zijn deze werkzaamheden onbetaald of staat er een vergoeding tegenover die lager ligt dan het minimumloon bij betaald werk. Een vrijwilliger verricht vrijwilligerswerk. (bron: [www.wikipedia.nl](http://www.wikipedia.nl))

### **Wat is het verschil tussen familieparticipatie en mantelzorg?**

Dit verschil zit in de mate en de intensiteit van de ondersteuning die wordt verleend. Familieleden en bekenden uit het netwerk van de cliënt bieden hulp op verzoek. Ze zijn vaak letterlijk meer op afstand. Dat heeft invloed op de contacten met de cliënten, mantelzorgers en beroepskrachten.

### **Wat is het verschil tussen vrijwilligers en mantelzorg?**

Een belangrijk verschil tussen mantelzorgers en vrijwilligers, is dat je als vrijwilliger kiest voor de zorg en als mantelzorger 'overkomt' het je. Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag, kunnen hier niet zomaar mee stoppen en verrichten soms verpleegkundige handelingen\*.

### **De zorgtaken van de informele zorgverlener en het signaleren van overbelasting**

Het verlenen van mantelzorg legt vaak een groot beslag op de dagelijkse activiteiten van de mantelzorger en op diens relatie en woonomstandigheden. Daarom ligt overbelasting op de loer. MEZZO is een landelijke vereniging voor mantelzorgers. Op [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl), staat informatie over de mantelzorg. Onder andere staan hierop tips en adviezen hoe overbelasting kan voorkomen. Ook staat hier de wet- en regelgeving waarmee mantelzorgers te maken hebben. Als er vragen zijn ten aanzien van werken in combinatie met mantelzorgtaken, kijk dan op [www.werkenmantelzorg.nl](http://www.werkenmantelzorg.nl).

Binnen Zorggroep Drenthe hanteren wij de 3 minutencheck (zie bijlage) om uw overbelasting in kaart te brengen (Bron: <http://steunpuntmantelzorgnieuwegein.nl/3-minuten-check-voor-mantelzorgers>) De score laat tips en adviezen zien die op u van toepassing zijn.

### **Dag van de Mantelzorg**

10 november is de Dag van de Mantelzorg. Op deze dag geven we extra aandacht aan iedereen die zorgt voor een naaste die extra steun hard nodig heeft. Welzijnsorganisaties, zorginstellingen, kerken, verenigingen, werkgevers en gemeenten in heel Nederland organiseren iets leuks of inspirerends. Ook Zorggroep Drenthe besteed aandacht aan de inzet voor mantelzorg. Want, mantelzorg doe je samen!

## **ONDERSTEUNING**

Zorggroep Drenthe kan een breed pakket aan zorgverlening en services bieden. Van het ondersteunen van u als mantelzorger tot het volledig overnemen van alle zorgtaken ten behoeve van de cliënt. Voor meer informatie verwijs ik naar het kopje 'contact'

### **Zorggroep Drenthe kan twee verschillende vormen van ondersteuning bieden:**

#### **1 Praktische ondersteuning**

Dit is de ondersteuning bij de zorgtaken aan de cliënt. Denk hierbij aan:

- Hulp bij de directe zorg of het huishouden van de cliënt.
- Hulp bieden wanneer de informele zorgverlener niet aanwezig is, bijvoorbeeld door vakantie.
- Een abonnement op de personenalarmering van Zorggroep Drenthe. Dit geeft een veilig gevoel voor zowel cliënt als de informele zorgverlener. Met een druk op de knop heeft de cliënt contact met een verzorgende.
- Het inventariseren van overige mogelijkheden, zodat de informele zorgverlener tot rust kan komen.

---

Zorggroep Drenthe biedt **services** als:

- Maaltijdvoorziening;
- Klussendienst;
- Personenalarmering;
- Tuinonderhoud.

Ook hebben al onze woonzorgcentra (m.u.v. de Amsteflat) een restaurant, waarbij cliënt en mantelzorger tegen geringe kosten van een gezonde maaltijd kan genieten.

---

## **2 Emotionele ondersteuning:**

Wij kunnen ons voorstellen dat u, als mantelzorger, het fijn vindt om af en toe een luisterend oor te vinden bij van een van onze professionele zorgverleners. Dit kan zijn bij stress, gevoelens van verlies of erkenning voor uw situatie. Door deze situatie gezamenlijk te analyseren, kunnen onze medewerkers u tips en adviezen geven waar nodig.

De medewerkers van Zorggroep Drenthe kunnen u hierin als volgt ondersteunen: In onze woonzorgcentra kan de contactverzorgende van de desbetreffende afdeling u emotioneel ondersteunen, adviseren en begeleiden op de locatie(s), indien u dat wenst. In de Thuiszorg kunt u de wijkverpleegkundige hiervoor benaderen.

## **Verwachtingen van Zorggroep Drenthe ten aanzien van de samenwerking tussen de informele en formele zorgverleners**

Zoals eerder vermeld bent u, als mantelzorger, vaak een geruime periode betrokken geweest bij de zorg voor onze cliënt. Doordat wij u (met toestemming van de cliënt) meer inspraak in de zorg geven, wordt u meer betrokken bij de zorg voor de cliënt en kunnen wij gericht samenwerken.

Deze samenwerking kenmerkt zich door:

- Een respectvolle en cliëntgerichte benadering; de zorgverleners van Zorggroep Drenthe (de formele zorgverlener) erkennen u (de informele zorgverlener) als zorgverlener;
- de zorgverleners van Zorggroep Drenthe, erkennen u als ervaringsdeskundige;
- wij geven elkaar als (In)Formele zorgverleners informatie over de geboden zorg aan de cliënt. Afspraken worden direct bij opname gemaakt en overlegmomenten worden ingepland;
- de (in)formele zorgverleners betrekken elkaar bij het opstellen van het zorgleefplan van de cliënt en vullen het zorgleefplan, indien nodig, aan;
- afspraken tussen de formele en de informele zorgverlener worden schriftelijk vastgelegd in ons Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit wordt ook beschreven in het zorgleefplan;
- u werkt op basis van vrijwilligheid;
- communicatie is één van de basisregels om onze samenwerking correct te laten verlopen. Op deze manier kunnen er gerichte afspraken gemaakt worden. Daarom vinden wij het belangrijk om regelmatig contact te hebben met u als informele zorgverlener. Bij opname worden hier afspraken over gemaakt die in het ECD worden opgenomen.

### Communicatie

Binnen het woonzorgcentrum, verloopt de communicatie met de contactverzorgenden. Deze zijn het aanspreekpunt voor cliënt, familie en andere vertegenwoordigers. Voor de thuiszorg kunt u hiervoor de wijkverpleegkundigen benaderen .

### *Communicatie formele zorgverlening naar informele zorgverlening*

Het is belangrijk dat informele zorgverleners een actieve bijdrage kunnen leveren aan onze zorgverlening. Wij inventariseren daarom wat de familie kan en wil doen en maken daar afspraken over.

### **Contact:**

Heeft u naar aanleiding van bovenstaande vragen of wilt u meer informatie? Wij gaan graag met u in gesprek om uw wensen, verwachtingen en de mogelijkheden te bespreken.

U kunt hierover contact opnemen met de **afdeling Cliëntadvisering** van Zorggroep Drenthe.

Tel. Nummer: [\(0592\) 33 12 32](tel:0592331232).

Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 16.30 uur.

**BIJLAGE 1: De  check voor de mantelzorgers.**

**Zorgt u langere tijd voor een familielid of naaste die een beperking heeft of voor een familielid of naaste die lichamelijk of psychisch ziek is? Met deze check brengt u in 3 minuten uw situatie in kaart. Hoe staat u er op dit moment voor?**

**1. Hoeveel tijd besteedt u aan de zorg voor uw familielid / naaste met een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd?**

- A. Minder dan 8 uur per week
- B. Meer dan 8 uur per week

**2. Voelt u zich gesteund door anderen (familie/bekenden)?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**3. Krijgt u bij de zorg voor uw familielid/naaste ondersteuning van vrijwilligers of professionals?**

- A. Ja, ongeveer 1 x per maand
- B. Ja, ongeveer 1 x per week
- C. Ja, dagelijks
- D. Nee

**4. Heeft u iemand om af en toe de zorg aan over te dragen?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**5. Voelt u zich gewaardeerd door degene die u verzorgt?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**6. Vindt u het zelf fijn om te zorgen?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**7. Voelt u zich schuldig als u een moment voor uzelf neemt?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**8. Komt u voldoende aan uw eigen activiteiten/werk/gezin toe?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Enigszins

**9. Is uw nachtrust verstoord?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Soms

**10. Raakt u wel eens van streek, door het zorgen voor de ander?**

- A. Ja, regelmatig  
 B. Ja, soms  
 C. Nee

**Punten:**

|    |     |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | A:1 | B:2 |     |     |
| 2  | A:1 | B:3 | C:2 |     |
| 3  | A:3 | B:2 | C:1 | D:4 |
| 4  | A:1 | B:3 | C:2 |     |
| 5  | A:1 | B:3 | C:2 |     |
| 6  | A:1 | B:3 | C:2 |     |
| 7  | A:3 | B:1 | C:2 |     |
| 8  | A:1 | B:3 | C:2 |     |
| 9  | A:3 | B:1 | C:2 |     |
| 10 | A:3 | B:2 | C:1 |     |

**Tel de punten op.**

**Wat is uw score?**

**Minder dan 15 punten:**

De zorg gaat u goed af. U slaagt er redelijk tot goed in om de zorg voor de ander te combineren met uw andere activiteiten. Blijf wel alert als de situatie verandert. Heeft degene die u verzorgt ineens meer hulp nodig? Gaat uw eigen gezondheid achteruit? Valt de zorg u zwaarder? Dan kunt u hulp zoeken bij bijvoorbeeld het Loket Zorg en Samenleving in uw stadsdeel.

**15 tot 22 punten:**

De zorg voor de ander gaat u niet altijd gemakkelijk af.

Probeer in kaart te brengen welke aspecten van de zorg u zwaar vallen. Wat zou u daar graag aan willen veranderen? Kunt u dat zelf of heeft u daar hulp bij nodig? Schroom niet om hulp te vragen. Er is meer mogelijk dan u denkt. Bij het Loket Zorg en Samenleven in uw stadsdeel kunt u terecht voor meer informatie over de hulp die er is voor mantelzorgers zoals u.

**Meer dan 22 punten:**

Op dit moment valt het zorgen voor de ander u erg zwaar. Misschien zorgt u al lange tijd voor de ander. Of staat u er alleen voor. Misschien is de zorg zo veeleisend dat u nauwelijks aan andere dingen toekomt.

Wacht niet langer met hulp vragen. Weet u waar u terecht kunt voor hulp? Bent u huiverig om taken aan anderen over te laten? Vindt u dat u het allemaal zelf moet kunnen oplossen? Overziet u zelf de situatie niet? Geen nood. U staat er niet alleen voor.



## MEER INFORMATIE

### **Voor informatie en vragen over mantelzorg kunt u terecht bij:**

Zorggroep Drenthe, de contactverzorgende of de wijk- verpleegkundige, van de desbetreffende cliënt. (Zie voor telefoonnummers van de locaties onze website: [www.zorggroepdrenthe.nl](http://www.zorggroepdrenthe.nl).) Ook kunt u uw huisarts of gemeente benaderen voor informatie over mantelzorg.

### Informatieve websites/ telefoonnummers van mantelzorgorganisaties

- **Mezzo,**
  - o Is een Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg
  - o Voor meer informatie zie: <https://www.mezzo.nl/>.
  - o Op de Website van Mezzo kunt u in de bibliotheek een uitgebreide literatuurlijst met boeken, dvd's en films over mantelzorg vinden.
  - o Met betrekking tot vergoedingen voor mantelzorgers, kijk op; <https://www.mezzo.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-/geldzaken/vergoedingen>
- **De mantelzorg informatiekaart:**  
Het ministerie van VWS, en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hebben, in samenwerking met Mezzo, een informatiekaart voor gemeenten uitgebracht. Deze kaart laat gemeenten zien hoe ze kunnen aansluiten bij behoeften van mantelzorgers.
- **De mantelzorglijn:** 0900-2020496 (€ 0,10 p/m).
- **Expertisecentrum Mantelzorg:** 030 789 20 00 (receptie)
  - o Is een landelijk kenniscentrum op het gebied van mantelzorg en mantelzorgondersteuning.
  - o Website: [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)
- **Stichting Mantelzorgvervanging Nederland "Handen-in-huis".** Tel: 030-6590970
  - o Voor (tijdelijke) vervanging van de mantelzorger.
  - o Website: [www.handeninhuis.nl](http://www.handeninhuis.nl)
- **Beroepsvereniging mantelzorgmakelaars.** Tel: 085-2100630
  - o Voor professionele ondersteuning van de mantelzorger, door regeltaken over te nemen.
  - o Website: [www.bmzm.nl](http://www.bmzm.nl)
- **Zorgboek mantelzorg:**  
Zilverenkruis Achmea. Dit boek kan aangevraagd worden als u verzekerd bent bij hen. Hierin staat algemene informatie t.a.v. mantelzorg. (ISBN: 978-90-8648-159-0\_t)
- **Zorgboek;** praktische vraagbaak voor mantelzorgers. Ook verkrijgbaar via de apotheek.
- **Zorgverzekeraars en Mantelzorg:**  
Zorgverzekeraars geven vaak cliëntgericht informatie over mantelzorg e.d. Op de site [zorgwijzer](http://zorgwijzer.nl) kan je vergoedingen t.a.v. de mantelzorg opzoeken.