



Stichting Eykenburg

Zorg- en dienstverlening voor ouderen



Mantelzorgbeleid Stichting Eykenburg

1. Inleiding

Stichting Eykenburg biedt zorgarrangementen, toegesneden naar de persoonlijke behoefte van de cliënt: ondersteund indien gewenst, verzorgd als het moet. Mogelijkheden voor ruime woningen, optimale zorg en verzorging, eigen dagindeling, eigen vrijheid en zelfstandigheid, blijven participeren in de samenleving, je zo vitaal mogelijk voelen in een sfeervolle omgeving. Uitgangspunt is dat de cliënt zich bij Stichting Eykenburg zo thuis mogelijk voelt. Zo gewoon mogelijk en met maximale zelfstandigheid. Thuis of in de beschermde omgeving van een van onze zorginstellingen. Binnen alle diensten ligt de nadruk op de kwaliteit zoals de cliënt deze beleeft: veilig, comfortabel en met erkenning van de eigen waarden, beleving en achtergrond van de cliënt.

Visie op mantelzorg

Cliënten maken deel uit van hun eigen sociale netwerk en kunnen daar, ook na een eventuele verhuizing naar een van de zorgcentra van Stichting Eykenburg, niet los van worden gezien. Essentieel is dat zij hun eigen leefwijze (i.c. de eigen regie) kunnen handhaven inclusief het onderhouden van de eigen sociale relaties. Een goede relatie tussen de cliënt, de mantelzorgers en de medewerker heeft grote invloed op het leveren van kwalitatief verantwoorde zorg. Mantelzorgers vormen een belangrijke continue factor in het leven van cliënten. Zij hebben vaak een emotionele band die langere tijd bestaat en intensief is. Mantelzorgers hebben in de meeste gevallen veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook bij een eventuele verhuizing van de cliënt naar de instelling kunnen blijven inzetten. Mantelzorgers zijn onmisbaar voor de cliënt en voor het proces van zorg- en dienstverlening van Stichting Eykenburg. Gezamenlijke zorg draagt bij aan de kwaliteit van leven voor onze cliënten.

Stichting Eykenburg vindt het belangrijk dat verwachtingen over en weer tussen de organisatie en familie/mantelzorg helder zijn. Door een optimaal samenspel tussen cliënt – mantelzorg – professionele zorg en vrijwilligerszorg (door onbetaalde professionals) zal ook de kwaliteit van de totale zorg- en dienstverlening toenemen.

Samen maken we het verschil!

2. Informele zorg

Mantelzorg en vrijwilligerswerk vormen samen de informele zorg. Er is echter sprake van een duidelijk onderscheid. Mantelzorg onderscheidt zich doordat de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale en emotionele relatie tussen de zorgende (familie, vrienden, bureu) en de cliënt. Mantelzorgers kunnen niet door de organisatie worden verplicht tot het verlenen van zorg en het volgen van scholing en kunnen niet worden ingeroosterd. Vrijwilligerswerk kenmerkt zich echter door het georganiseerde en niet vrijblijvende karakter.

Het samenspel tussen professionals van Stichting Eykenburg, vrijwilliger, mantelzorger en cliënt staat vanzelfsprekend niet op zich zelf. Politieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de zienswijze op de samenleving, de participatiemaatschappij, en de hiermee gepaard gaande teruglopende financiering van de zorgorganisaties, zorgen ervoor dat de vraag om ondersteuning van de mantelzorg toeneemt terwijl het aanbod van mantelzorg afneemt door de afname van het aantal kinderen per gezin en de toenemende deelname aan betaalde arbeid van vrouwen. Het gevaar dat nog meer mantelzorgers overbelast raken is meer dan ooit aanwezig. Dit terwijl de mantelzorg van groot belang is als sociale en economische peiler van onze samenleving.

Definitie van Mantelzorg

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' (Mezzo, landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg).

Mantelzorgers zijn geen professionele zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. Dit kan zijn een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Deze vorm van zorg kan een aanvulling zijn op de professionele zorg en wordt waar mogelijk en wenselijk binnen Stichting Eykenburg, ondersteund en gestimuleerd.

Mantelzorg-/familieparticipatie

Bij mantelzorg- of familieparticipatie gaat het om de betrokkenheid, rol, inbreng en invloed van familie en vrienden bij het bevorderen van de kwaliteit van leven van cliënten. Betrokkenheid van familieleden kan zoals is aangegeven een grote invloed hebben op de gezondheid en het gevoel van welbevinden van de cliënt.

3. Beleidsuitgangspunten in relatie tot mantelzorg

De visie op mantelzorg is vertaald naar onderstaande beleidsuitgangspunten:

- Stichting Eykenburg biedt de mogelijkheid aan de cliënt en de mantelzorger om zich goed voor te bereiden op de opname of bij (gedeeltelijke) overname door de professionele zorgverlener van de zorg thuis. Dit doet zij door het verstrekken van een duidelijk informatiepakket vóór opname of in zorg nemen van de cliënt;
- De mantelzorger is betrokken bij het opname- of intakegesprek. Tijdens het intake- of opnamegesprek wordt besproken of en welke zorg of taken de mantelzorger wil/kan blijven leveren. Ook wordt besproken wie de tweede mantelzorger is die (onder andere) in geval van nood door de instelling gebeld kan worden;
- Mantelzorgtaken houden geen verplichting in maar bij het niet (kunnen) nakomen van afspraken, die zijn opgenomen in het zorgleefplan, regelt de mantelzorger vervanging;
- Mantelzorgers zijn partner in de zorg: Mantelzorgers worden in deze hoedanigheid met respect bejegend, ontvangen tijdig de juiste informatie en hebben inspraak in het opstellen, uitvoeren en evalueren van het zorgleefplan van de cliënt;
- Mantelzorgers worden benaderd als ervaringsdeskundige;

Samen maken we het verschil!

- Mantelzorgers voelen zich, in de intramurale setting, thuis bij de cliënt. Wat inhoudt dat zij zich vrij voelen om zich binnen de intramurale setting te bewegen. Medewerkers stellen zich daarin 'gastvrij' op;
- Om vraaggestuurde en verantwoorde zorg te kunnen verlenen is regelmatig contact met de mantelzorger voor de zorgmedewerker een voorwaarde. Er wordt hiervoor al vanaf het eerste contactmoment afstemming gezocht met de mantelzorger;
- De communicatie verloopt via een vaste zorgmedewerker (EVV-er), het contact vindt plaats op vastgestelde momenten met een bepaalde frequentie en afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan;
- De EVV-ers vervullen een ondersteunende rol in de samenwerking met de mantelzorgers. Het doel van de ondersteuning is om de draagkracht van de mantelzorger in stand te houden.
- De leidinggevenden zijn goed op de hoogte van de sociale kaart voor externe mantelzorgondersteuning;
- Mantelzorg en professionele zorg werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over de grenzen van ieder (cliënt, mantelzorger, vrijwilliger, Stichting Eykenburg);
- Medewerkers van Stichting Eykenburg zijn deskundig in het omgaan met mantelzorgers, de informatievoorziening aan mantelzorgers en de eventuele verwijzing naar hulpverlening.

4. Uitwerking beleidsuitgangspunten in de praktijk

Mantelzorgondersteuning begint bij de intake voor de zorgverlening en bestaat uit het actief betrekken van leden van het sociale netwerk bij de zorg en het afstemmen op de behoefte van de cliënt. Er vindt een inventarisatie plaats van taken die in de oude situatie door de mantelzorger werd uitgevoerd. Vervolgens wordt afgesproken welke bijdrage de mantelzorg nog kan/wil geven nu de professionele zorgverlening is toegevoegd aan het systeem.

De volgende doelen worden bij de uitvoering van het mantelzorgbeleid nagestreefd en in acties omgezet.

- Medewerkers van Stichting Eykenburg zijn bekend met het mantelzorgbeleid en handelen hiernaar;
- Mantelzorgers zijn bekend met het mantelzorgbeleid;
- Afspraken over de inzet van de mantelzorgers worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt en deze worden minimaal 2 maal per jaar geëvalueerd;
- Mantelzorgers kennen hun contactpersoon, de leidinggevende en de 1^e contactpersoon van de cliënt;
- Minimaal één keer per jaar en twee keer bij een grote toename van mantelzorgers, organiseert de instelling een avond voor mantelzorgers, waarop zij geïnformeerd worden over het beleid van de instelling en over eventuele veranderingen met betrekking tot de zorg. Deze avonden zal er een thema centraal staan.
- Er is een goede klachtenprocedure voor mantelzorgers.

Samen maken we het verschil!

5. Voorbeelden van Mantelzorgondersteuning (niet limitatief)

Praktische ondersteuning	Hulp bij de lichamelijke verzorging van de cliënt Hulp bij aan- en uitkleden, in- en uit bed helpen Hulp bij eten en drinken, ontbijt, lunch, avondmaaltijd Koffie en theeschenken op de afdeling Hulp bij recreatieve activiteiten, voorlezen, spelletje, muziek, bewegen etc. Hulp bij vervoer naar geplande activiteiten (bv bingo, huisarts, tandarts, boodschappen, kerk) Hulp op de huiskamer bij groepsactiviteiten Hulp bij administratieve zaken Hulp bij schoonmaak van het appartement en de afdeling
Emotionele ondersteuning	Aanwezig zijn op afgesproken tijden bij eenzaamheidsproblematiek en dementie Een luisterend oor, het delen van herinneringen d.m.v. fotoboeken e.a.
Zingeving	Samen spreken over zingeving, ondersteuning bieden bij kerkgang

6. Grenzen aan mantelzorg

Zorgaanbieder, mantelzorger en sociaal netwerk

Tussen de zorgaanbieder en de mantelzorger en bekenden uit het sociale netwerk van de cliënt bestaat geen formele relatie. De zorgaanbieder is daarom niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorger en/of bekenden uit het sociale netwerk doen en evenmin aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt door hun fouten.

Wetgeving staat het verlenen van mantelzorg en vrijwilligerswerk in instellingen niet in de weg. Ook de op landelijk niveau ontwikkelde handreikingen en protocollen doen dat niet. Voor de praktijk belangrijke documenten, zoals het Kwaliteitskader VVT en het model Zorgleefplan, zien verlening van mantelzorg in de instelling als iets positiefs dat aanmoediging verdient. Ook ten aanzien van de inzet van vrijwilligers worden geen belemmeringen opgeworpen. Bepalend bij vrijwilligers is wat iemand kan, niet of hij ervoor betaald wordt.

7. Aansprakelijkheidsrecht

Het aansprakelijkheidsrecht kan een rol spelen bij een terughoudende opstelling van zorgaanbieders ten aanzien van werkzaamheden van mantelzorgers. In het bijzonder kan dit het geval zijn als een zorgaanbieder meent aansprakelijk te zijn voor alles wat onder het dak van zijn instelling gebeurt. Een dergelijk vergaande aansprakelijkheid kent het recht echter niet.

Omdat de Wet BIG niet van toepassing is op mantelzorgers, kunnen zij ook zonder opdracht van een arts voorbehouden handelingen verrichten en behoeft de arts zich niet van hun bekwaamheid te vergewissen.

Een mantelzorger kan dus bijvoorbeeld injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is. Het verplegen van een volwassene is overigens geen vorm van gebruikelijke zorg. Een mantelzorger die niet wil injecteren, kan dat dus weigeren, evenals de volwassen cliënt kan weigeren om geïnjecteerd te worden door de mantelzorger.

Samen maken we het verschil!

Aan het aansprakelijkheidsrecht kan Stichting Eykenburg geen reden ontleen om de inzet van mantelzorgers te beperken. Maakt een mantelzorger een fout, dan is hij zelf aansprakelijk voor de schade die daardoor ontstaat. Stichting Eykenburg is pas aansprakelijk als hij tekortschiet als toezichthouder.

8. Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers

De juridische positie van Stichting Eykenburg ten opzichte van een vrijwilliger is wezenlijk anders dan haar juridische positie ten opzichte van een mantelzorger. Een vrijwilliger wordt ingeschakeld om te helpen bij de uitvoering van de overeenkomsten die Stichting Eykenburg met de cliënten heeft gesloten. Dat maakt dat Stichting Eykenburg in principe verantwoordelijk is voor wat een vrijwilliger doet. Een mantelzorger wordt niet ingeschakeld door Stichting Eykenburg en is daarom niet verantwoordelijk voor het handelen van een mantelzorger. Wel heeft zij een zogeheten bijzondere zorgplicht ten opzichte van hun cliënten. Dit houdt bijvoorbeeld in dat hij tekortkomingen bij de uitvoering van mantelzorg signaleert en zich inzet om deze te voorkomen dan wel te verhelpen. Een goed contact tussen de mantelzorger en de beroepsbeoefenaren is voor beiden van groot belang.

9. Werkzaamheden van mantelzorgers in de thuissituatie

Mensen die samen een huishouden voeren, helpen elkaar als dat nodig is. Dit komt tot uitdrukking bij het stellen van indicaties voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Voor taken die huisgenoten normaal gesproken op zich nemen, wordt geen indicatie gegeven, ook niet als de betrokkenen feitelijk niet bereid zijn om die hulp te verlenen. De zorg die huisgenoten geacht worden elkaar te bieden, wordt in de beleidsregels aangeduid met de term 'gebruikelijke zorg'. Mantelzorgers zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet gebonden aan de regels die gelden voor beroepskrachten. Het verbod op het uitvoeren van voorbehouden handelingen door onbevoegden geldt bijvoorbeeld niet voor personen die niet-beroepsmatig handelen, zoals mantelzorgers. Een mantelzorger kan dus injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is. Als de mantelzorger onverhoopt een fout maakt bij het injecteren van de cliënt is hij daarvoor zelf verantwoordelijk. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk, de mantelzorger werkt immers niet in opdracht van de zorgaanbieder. Het geven van een injectie is geen gebruikelijke zorg. De mantelzorger kan dus weigeren een cliënt te injecteren en een cliënt kan weigeren door een mantelzorger geïnjecteerd te worden.

10. Werkzaamheden van mantelzorgers na opname cliënt

Het Kwaliteitskader verantwoorde zorg VVT geeft een algemene schets van de verhouding tussen professionals en mantelzorgers: 'Indien de cliënt het wenst, wordt de mantelzorg nadrukkelijk betrokken in het zorgproces. Stichting Eykenburg vraagt de cliënt en de mantelzorgers naar de gewenste en mogelijke hulp van mantelzorgers en stemt de professionele zorg hierop af. De EVV-ers leggen alle afspraken met cliënt en mantelzorg vast in het zorgleefplan.

Als het gewenst is, en past binnen de indicatieafspraken, krijgt ook de mantelzorger ondersteuning. Wanneer de medewerkers signalen van overbelasting van de mantelzorgers constateert, wijst zij hen op ondersteuningsmogelijkheden voor cliënt en mantelzorg'. (zie hoofdstuk 14)

In diezelfde geest is het model Zorgleefplan geschreven. Het zorgleefplan onderscheidt vier levensdomeinen. Per levensdomein wordt besproken wat de zorgaanbieder voor de cliënt kan betekenen. Ook de familieleden / naasten van de cliënt worden bij het zorgleefplan betrokken. Aan hen wordt bijvoorbeeld gevraagd: 'Helpt u bij eten en drinken geven? Hoe gaat dat en kan dat zo doorgaan?' Hierbij wordt vermeld: 'Indien nodig: instructie of hulp aanbieden (met name bij slik/kauwproblemen)'. Het zorgleefplan stimuleert zo het voortzetten van mantelzorg na opname in een zorgorganisatie.

Samen maken we het verschil!

11. Mantelzorgers als overlegpartner van Stichting Eykenburg

Stichting Eykenburg maakt samen met de cliënt diverse afspraken. Als deze afspraken betrekking hebben op geneeskundige behandeling dan is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) daarop van toepassing. Dit is niet altijd het geval. Op overeenkomsten die alleen betrekking hebben op thuiszorg, is de Wgbo bijvoorbeeld niet van toepassing. Dit is vastgelegd in de algemene voorwaarden van Stichting Eykenburg.

Voor de samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers zijn met name de bepalingen over geheimhouding en over vertegenwoordiging van belang.

Medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van informatie over hun cliënten. Dit kan de communicatie met mantelzorgers flink belemmeren, terwijl afstemming met de mantelzorg juist van groot belang kan zijn om goede zorg te bieden.

Aan de cliënt wordt gevraagd de medewerker van Stichting Eykenburg toestemming te geven om bepaalde personen te informeren over zijn gezondheidstoestand. De geheimhoudingsplicht wordt daardoor ten opzichte van die personen opgeheven. Het is daarom zaak om met de cliënt af te spreken dat de medewerkers mantelzorgers die informatie mogen geven die nodig is om een goede samenwerking met hen mogelijk te maken. Om misverstanden te voorkomen, is het verstandig om in het dossier vast te leggen dat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven en aan welke personen informatie gegeven mag worden.

Het feit dat iemand mantelzorger is, wil niet zeggen dat hij de cliënt kan vertegenwoordigen als deze wilsonbekwaam is. Een wilsonbekwame cliënt wordt bij de uitvoering van een geneeskundige behandelingsovereenkomst vertegenwoordigd door zijn curator of mentor. Als de wilsonbekwame cliënt geen curator of mentor heeft, wordt hij vertegenwoordigd door degenen die hij daartoe schriftelijk heeft aangewezen toen hij nog wilsbekwaam was. Ontbreekt ook diegene dan kan een wilsonbekwame cliënt worden vertegenwoordigd door achtereenvolgens: diens echtgenoot; diens geregistreerd partner of andere levensgezel, dan wel door diens ouder, kind, broer of zus.

Bepalend voor de vraag of iemand een wilsonbekwame cliënt kan vertegenwoordigen, is derhalve niet of diegene mantelzorger is maar of hij één van de zojuist genoemde hoedanigheden bezit. De Wgbo bepaalt dat een hulpverlener zijn verplichtingen ten opzichte van een wilsonbekwame cliënt nakomt tegenover diens vertegenwoordiger. Dat houdt bijvoorbeeld in dat de toestemming van de vertegenwoordiger nodig is voor wijzigingen in het zorgplan. Op deze hoofdregel maakt de Wgbo een uitzondering. Een hulpverlener hoeft zijn verplichtingen ten opzichte van de vertegenwoordiger niet na te komen als nakoming onverenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener. Hulpverleners hebben dus een eigen verantwoordelijkheid bij de zorg voor wilsonbekwame cliënten. Bij meningsverschillen met een vertegenwoordiger gaat goed hulpverlenerschap daarom boven de wens van de vertegenwoordiger. Met andere woorden, een vertegenwoordiger kan een hulpverlener niet dwingen tot een handeling die de hulpverlener in strijd acht met goed hulpverlenerschap.

12. Ontevreden mantelzorgers

De Klachtenregeling cliënten bepaalt hoe klachten over gedragingen jegens cliënten worden behandeld. Het verdient de voorkeur dat klachten van mantelzorgers worden opgelost in overleg met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende. Als dit overleg niet tot een oplossing leidt, of als de mantelzorger onvoldoende vertrouwen in deze medewerkers heeft, kan hij de klachtencommissie vragen een oordeel te geven over de klacht.

13. Mantelzorgers in de cliëntenraad

Cliëntenraden hebben de taak om de belangen van cliënten te behartigen. Van cliëntenraden bestaat vaak nog het traditionele beeld dat cliënten uit hun midden enkele vertegenwoordigers kiezen die samen de cliëntenraad vormen.

Samen maken we het verschil!

Doordat onvoldoende cliënten in staat zijn om deel te nemen aan de cliëntenraad, is de praktijk in veel organisaties heel anders. Vaak zijn het niet de cliënten, maar hun familieleden die zitting hebben in de cliëntenraad. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen bepaalt dat de zorgaanbieder de samenstelling van de cliëntenraad regelt.

Stichting Eykenburg kan dus bepalen dat anderen dan cliënten lid kunnen worden van de cliëntenraad. Mantelzorgers kennen de dagelijkse praktijk van de organisatie vaak goed. Zij kunnen het signaleren als de belangen van cliënten in het gedrang komen. Daardoor kunnen zij een belangrijke bijdrage leveren aan het werk in de cliëntenraad. Aan hun deelname is echter ook een risico verbonden: de cliëntenraad kan los van zijn achterban komen te staan als mantelzorgers lid van de raad blijven als de cliënt voor wie zij zorgden al lang is overleden. In zo'n situatie komt de representativiteit van de cliëntenraad in het geding. Het is daarom van belang te waarborgen dat een cliëntenraad waarin niet-clieënten zitting hebben structureel contact blijft onderhouden met de cliënten en hun vertegenwoordigers. De leden van de cliëntenraad moeten weten wat hun achterban bezig houdt, hun achterban moet weten wat de cliëntenraad voor hen doet. Daarnaast is het van belang dat de cliëntenraad de hand houdt aan zittingstermijnen en het aantal mogelijke herbenoemingen beperkt is. Hierdoor wordt voorkomen dat leden van de cliëntenraad 'onmisbaar' worden, een goed cliëntenraadslid maakt zich niet onmisbaar.

14. Mantelzorgondersteuning

Behalve dat de mantelzorgers zich inzet voor de cliënt en deze ondersteunt, hebben de mantelzorgers zelf ook ondersteuning nodig om de zorg vol te kunnen houden voor hun naasten, ook al is professionele zorg ingezet. Samen zorgen is het motto.

Cliënten in de 'niet-pluis' fase, die nog thuis wonen, kunnen gebruik maken van het Ontmoetingscentrum ter ontlasting van de thuissituatie. In het ontmoetingscentrum wordt dagrecreatie geboden in een vaste structuur. Het aanbod is gericht op dementerenden waarbij de nadruk ligt op reactivering, resocialisatie of bevordering van het emotionele functioneren. indi

Ter ondersteuning van de mantelzorgers is er geregeld een:

- **Gespreksgroep/ mantelzorgbijeenkomst**
Mantelzorgers kunnen eens per maand deelnemen aan de gespreksgroep. In deze gespreksgroep worden ervaringen uitgewisseld en kan besproken worden hoe je omgaat met de situaties in de dagelijkse praktijk van de zorg voor de persoon met dementie.
- **Alzheimer Café**
Mantelzorgers, wijkbewoners en professionals kunnen sinds oktober 2013 gebruik maken van een maandelijks Alzheimer Café in Loosduinen. Er is aandacht voor specifieke vragen vanuit de mantelzorgers wat kan resulteren in themabijeenkomsten of een cursus voor mantelzorgers.
- **Individuele begeleiding mantelzorgers (van dementerenden die gebruik maken van het OC)**
Mantelzorgers worden de mogelijkheid tot ondersteuning geboden door de programmacoördinator van het Ontmoetingscentrum middels een inloopspreekuur.
- **Mantelzorg /vrijwilligerscafé***
Mantelzorgers en vrijwilligers kunnen ± 2 maal per jaar een bijeenkomst bijwonen waar zij met elkaar en met een vertegenwoordiging van de zorg en eventueel de cliëntenraad hun ervaringen kunnen delen.
- **Begeleiding mantelzorgers somatische cliënten ***
Voor de mantelzorgers van de somatisch zieke cliënten die behoefte hebben aan steun zal er een plan moeten worden ontwikkeld om ook aan deze mantelzorgers ondersteuning te bieden.