



FOTO: SHUTTERSTOCK

'We doen al heel veel. Zo zijn er mantelzorgers die de haren van hun naaste in de krul zetten. Maar met de veranderingen in de zorg is het belangrijk om met alle mantelzorgers open te praten', aldus verzorgende Jeanne.

HOE BETREK JE DE OMGEVING VAN CLIËNTEN BIJ DE ZORG?

Gezocht: partners in de mantelzorg

Het is best lastig om een familielid te vragen bij te dragen aan de zorg voor zijn naaste. Mensen zijn immers al druk genoeg. *TvV* nam een kijkje bij woonzorgcentrum Bornholm, waar ze de samenwerking met mantelzorgers structureel aanpakken. 'Als je ziet wat er mogelijk is als je goed met elkaar in gesprek bent en elkaar de ruimte geeft, is dat heel bijzonder.'

TEKST: IRENE MULLER-SCHOOF

‘Wat ik komend jaar ga doen weet ik nog niet precies, maar ik heb wel wat ideeën’, zegt Ineke Dijt, mantelzorger van haar moeder in woonzorgcentrum Bornholm-Amstelring in Hoofddorp. Inekes moeder woont op de afdeling somatiek vanwege een herseninfarct. Ze bezoekt haar moeder regelmatig, en doet haar was en administratie. Toen de oproep voor het project ‘Partners in zorg’ kwam reageerde ze niet direct. Ze liet de brief even liggen en dacht na twee weken dat de plekken in het projectteam wel bezet zouden zijn. Dat was niet het geval. Toen zij actief werd benaderd zei ze ja. ‘Ik vind het belangrijk om de stem van mantelzorgers te laten horen.’ Ook bij mantelzorger Evelien Vledder bleef de oproep even liggen. Als voormalig verzorgende bij Bornholm is zij enorm betrokken bij de zorg. Nu komt ze naar het woonzorgcentrum voor haar man die met vasculaire dementie in de laagbouw woont. Ook zij dacht dat het storm zou lopen met aanmeldingen. Achteraf denken Ineke en Evelien dat veel mantelzorgers al zo druk zijn met zorgen dat ze geen energie meer hebben voor extra taken. Ineke neemt regelmatig een vrije dag om naast haar baan en de mantelzorg ook nog tijd voor zichzelf te kunnen inruimen. Evelien doet naast de mantelzorg nog vrijwilligerswerk. Goede zorg voor haar man is voor haar belangrijk om zelf goed te kunnen functioneren. Ook zij denkt graag mee over de samenwerking met zorgprofessionals om de zorg voor haar man zo soepel mogelijk te laten verlopen.

PROJECTVOORSTEL

Joan Lemmers, meewerkend teamleider bij Bornholm, startte drie jaar geleden al initiatieven om mantelzorgers meer welkom te heten op haar afdeling. Ze besteedde aandacht aan deze groep en dacht er met haar teamleden over na welke behoeften er onder mantelzorgers leven. Het is dan ook geen toeval dat Joan een voorstel indiende bij het programma ‘In voor Mantelzorg’ om met behulp van Vilans en Movisie een mantelzorgproject binnen Bornholm uit te rollen. Dat deed Joan samen met Cor Verhoog, voormalig voorzitter van de cliëntenraad. Hun voorstel werd gehonoreerd; als een van de tachtig instellingen mochten ze aan het programma meedoen. ‘We wisten

goed over te brengen dat de mantelzorger een belangrijke partner is in de zorg van een bewoner’, vertelt Joan. ‘We werken vanuit een zorgdriehoek met de cliënt in het midden. We moeten het met z’n allen doen voor de beste zorg aan onze cliënten.’

OVERKOEPELENDE AANPAK

Met een stuurgroep, een projectteam en zes ambassadeurs op de afdelingen gingen ze van start met het project dat de naam ‘Partners in zorg’ kreeg. Jolanda Heins, verzorgende op de PG-afdeling en ambassadeur: ‘Op diverse afdelingen deed iedereen wel wat aan samenwerking met naasten, maar niet volgens een duidelijk plan. Het fijne is dat we het nu overkoepelend en structureel aanpakken. Dan hoeft niet iedereen het wiel opnieuw uit te vinden.’ Ria Bodemann, kwaliteitsverpleegkundige en lid van de projectgroep: ‘We starten met een nulmeting; een enquête waarbij onze cliënten, mantelzorgers en medewerkers vragen invullen. Zo krijgen we zicht op waar we nu staan en kunnen we verbeterpunten formuleren. Op basis van de uitkomst voeren we open gesprekken en bieden we scholing waar nodig. Zo geven we invulling aan “samen zorgen voor zo thuis mogelijk”, de slogan van het project. Daarnaast draaien we komend jaar een pilot met Familienet, een digitaal systeem van beveiligde webpagina’s om te communiceren met cliënten en hun mantelzorgers. Hierop kan iedere betrokkene sfeerberichten plaatsen en een agenda bijhouden. Familienet vervangt het persoonlijke contact niet maar is daarop aanvullend.’

‘We doen al heel veel’, vertelt Jeanne de Waart, verzorgende op de psychogeriatrische afdeling en ambassadeur van het project. ‘Zo bakken dochters van bewoners een keer per week pannenkoeken, zijn er mantelzorgers die kapotte kleding herstellen en weer anderen die bij hun familielid de haren in de krul zetten. Ook begeleiden mantelzorgers hun naasten als we een uitje hebben. Maar met de veranderingen in de zorg is het belangrijk het gesprek met alle mantelzorgers te voeren.’ Collega Jolanda vertelt over een bijzondere ervaring die zij met een familie had, waarbij ze echt als partners samenwerkten: ‘De leden van deze familie begeleiden hun stervende vader in de laatste levensfase helemaal zelf. Wij gaven de zorg uit handen, maar stonden natuurlijk klaar als dat nodig was. Het had een grote impact op ons allemaal. Als je ziet wat er mogelijk is als je goed met elkaar in gesprek bent en elkaar de ruimte geeft, is dat heel bijzonder.’

DE KNOP MOET OM

Ria ziet een trend: ‘Tegenwoordig is de zorg veel in het nieuws. Mensen met zorgbehoeften blijven steeds langer thuis wonen. Er komen mensen met complexere zorgvragen naar de zorgcentra. Dat vernemen ook de mantelzorgers in de media. Daardoor zijn zij anders naar onze werkzaamheden gaan kijken. Ze zien nu beter dan vroeger dat onze mogelijkheden niet onuitputtelijk zijn. Er is door de berichtgeving een knop omgegaan.’ Joan: ‘Bij ons is er ook een knop omgegaan. Vroeger zeiden we dat mantelzorgers geen zorgtaken mochten doen omdat dit ons werk was. Nu nodigen we ze juist uit om

MEER WETEN?

- ‘In voor Mantelzorg’ is een programma voor zorgorganisaties die willen werken aan ondersteuning van mantelzorgers en samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers. De uitvoering is in handen van Vilans en Movisie. Meer info vind je op www.invoormantelzorg.nl.
- Heb jij in je organisatie aandacht voor mantelzorgers en draag je ze een warm hart toe? Dan kun je je opgeven als ambassadeur via www.ikbeninvoormantelzorg.nl. Hier kun je jouw ideeën delen, maar je ook door collega’s laten inspireren. Op de website vind je tevens tips en tools om je waardering voor mantelzorgers te uiten en beter met ze samen te werken.





FOTO'S: IRENE MULLER-SCHOOF

Structureel steken verzorgenden en mantelzorgers bij Bornholm de koppen bij elkaar: v.l.n.r. verpleegkundige Ria Bodemann, verzorgenden Jolanda Heins en Jeanne de Waart, mantelzorger Evelien Vledder, meewerkend teamleider Joan Lemmers en mantelzorger Ineke Dijt.

mee te helpen. Tijden veranderen. Bij de intake vragen we wat ze thuis aan zorgtaken deden en wat ze nu nog willen blijven doen. Dat is een heel andere benadering.'

OPEN MIND, OPEN VRAGEN

Het is duidelijk: de zorg is flink in beweging en daarbij past een andere manier van omgaan met cliënten en mantelzorgers. De nieuwe cultuur is: de familie participeert niet in de zorg, maar zorgverleners participeren in het sociale netwerk van de bewoner. Dit vraagt om een omslag. Zorgmedewerkers vinden het soms lastig om een mantelzorger te vragen bij te dragen aan de zorg voor zijn of haar naaste omdat ze denken dat deze het al druk genoeg heeft. Het is de kunst om

in open gesprekken af te tasten wat wel en niet mogelijk is, zo weten ze inmiddels bij Bornholm. Via de eerdergenoemde nulmeting krijgt het projectteam zicht op hoe het staat met de samenwerking en de afstemming met en de ondersteuning en de facilitering van de mantelzorg. Iedere situatie van een naaste is weer anders. Het is belangrijk om zo min mogelijk voor mantelzorgers in te vullen en hen zo veel mogelijk met een open mind en met open vragen te benaderen. Sommige mantelzorgers vinden het bijvoorbeeld lastig om op een afdeling hun draai te vinden, zo ontdekten in Bornholm. Ze voelen zich niet gezien of gehoord, of ze zijn bang om in de weg te lopen. Evelien: 'Zelfs ik,

als oud-verzorgende, vroeg mij af of verzorgenden mij niet als bemoeial zouden zien.' Ineke heeft vooral behoefte aan duidelijkheid over wat er van haar als mantelzorger wordt verwacht. Ze wil dan ook dat er een introductie komt voor nieuwe mantelzorgers: 'Alles verandert ineens enorm als je naaste in een zorgcentrum gaat wonen; extra ondersteuning en duidelijkheid zijn dan welkom.' Ze wil zich verder inzetten om mantelzorgers meer met elkaar in contact te brengen via een mantelzorgnetwerk. Zo kunnen ze elkaar ondersteunen en van informatie voorzien, maar ook praktische zaken organiseren, zoals met elkaar meedelen of samen eten.

GOED CONTACT MAKEN

Als verzorgende is het belangrijk de familie en het netwerk van cliënten te kennen. Sommige mantelzorgers weten niet wat er van hen wordt verwacht, of ze aan de verwachtingen kunnen voldoen en of ze hun eigen grenzen kunnen bewaken. Ze zijn bang en zeggen dan snel nee. In een goed gesprek kun je erachter komen wat er aan de hand is en misvattingen uit de weg ruimen. Die gesprekken kun je trainen met elkaar. Sommige mantelzorgers moet je echt uitnodigen om mee te werken, weet Joan. 'Het is de kunst om hen eerst met leuke, laagdrempelige activiteiten te laten meedoen, zoals een high tea, wandeling of wat werken in de tuin. Dan kom je met elkaar in gesprek en kun je het ook over andere dingen hebben waar ze bij kunnen helpen.'

In de cultuuromslag is het verder nodig om de onmogelijkheden te benoemen, zodat er geen valse verwachtingen worden gewekt en teleurstelling wordt voorkomen. Joan adviseert om eerst goed contact te maken. 'Vanuit een goede relatie kijk je dan wat er nog meer mogelijk is in het bijdragen aan de zorg.' ■

AANDACHT VOOR MANTELZORGERS: TIPS EN IDEEËN

- Maak met je afdeling een mooie kaart voor mantelzorgers. In Midden-Delftland deed Stichting Welzijn dat, zie <http://www.mantelzorgmiddendelftland.nl/mantelzorg-waardering-kaart-je-bent-bijzonder>. Je kunt de vrolijke kaart met de tekst 'Je bent ... BIJZONDER ... voor mij, omdat ...' voorzien van je eigen persoonlijke boodschap. Een sympathieke manier om waardering uit te drukken en in gesprek te komen met elkaar. Een andere tekst kan zijn: 'Hoe gaat het eigenlijk met u?' Wanneer je de kaart overhandigt vraag je naar het welzijn van de mantelzorger. De kaart helpt je om het gesprek te openen en is een opsteker voor de mantelzorger als je er iets persoonlijks op schrijft.
- Op www.mezzo.nl vind je veel tips voor de samenwerking met mantelzorgers bij het onderdeel 'voor professionals': <https://www.mezzo.nl/pagina/tips-voor-de-samenwerking-met-mantelzorgers>. Een handige samenvatting van de tips is te downloaden op: https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Direct_aan_de_slag_met_mante.pdf.
- Meer info over de samenwerking met mantelzorgers en over familieparticipatie: www.expertisecentrummantelzorg.nl, www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie en www.vilans.nl, thema informele zorg.

