

 <u>Notitie</u>	Verantwoordelijke:	Kars Hazelaar
	Auteur:	Marga Meijer
	Datum:	19 juli 2017
	Ref. nr.	2017-169-KH-nt
	Informerend	
Onderwerp	Zorgt u ook voor iemand? <i>Mantelzorgbeleid Opella</i>	

In Nederland geven jaarlijks ruim 4 miljoen volwassenen hulp aan hun partner, familielid, vriend, buur of andere naaste die hulp nodig heeft vanwege lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen of ouderdom. We noemen dit mantelzorg. In 4 van de 5 gevallen gaat het om familie. Het merendeel van hen verleent die zorg langdurig (meer dan 3 maanden) en zo'n 20% doet dat intensief (meer dan 8 uur per week). Zo'n 60% van de mantelzorgers is vrouw en een kleine helft is tussen de 45 en 65 jaar.

De bereidheid om voor elkaar te zorgen is groot. Soms ook belastend: 1 op de 10 mantelzorgers voelt zich zwaar belast.¹

Opella heeft ongeveer 5.100 klanten. Al onze klanten krijgen professionele ondersteuning. Soms enkelvoudig maar vaak ook meervoudig. We mogen er vanuit gaan, dat het grootste deel van onze klanten gemiddeld tenminste twee naasten kent die hen mantelzorg bieden. We hebben hier (nog) geen onderzoek naar gedaan, maar aangenomen mag worden dat het beeld niet afwijkt van het gemiddelde beeld in Nederland. Dat betekent dat we in onze dienstverlening te maken hebben met gemiddeld 10.200 mantelzorgers, die meestal langdurig mantelzorg verlenen, waarvan ongeveer 2.000 intensief. Zo'n 1.000 van hen voelt zich zwaar belast.

Behalve dat op grond van demografische ontwikkelingen (vergrijzing)² het aantal zorgvragers en daarmee het beroep op mantelzorgers de komende jaren toe zal nemen, zullen ook de stelselwijzigingen in de zorg dit beroep intensiveren. Inmiddels zijn we in Nederland tot het algemene inzicht gekomen dat de wijze waarop we de langdurige zorg hebben georganiseerd niet langer houdbaar is. Enerzijds omdat die te veel leunt op inzet van beroepskrachten, anderzijds omdat het nodig is een rem te zetten op de groeiende zorgkosten.

Met de komst van de WMO hebben gemeenten hierin een belangrijke rol gekregen. Vanuit de zogenaamde 'keukentafelgesprekken' wordt duidelijk wat iemand zelf kan (organiseren) en waar aanvullende ondersteuning nodig is. Het beroep op de eigen kracht, het eigen netwerk, de mantelzorger, familie, vrienden, vrijwilligers en burens, wordt leidend. Het sociale netwerk van de klant is de sleutel om te bereiken dat kwetsbare mensen langer thuis kunnen blijven wonen én het beroep op dure, formele zorg wordt teruggebracht.

Visie en ambitie

Opella ziet de mantelzorger als het belangrijkste voor mensen die kwetsbaar zijn. Mantelzorgers zijn daar om een erg belangrijke speler in de dienstverlening aan klanten. Niet als beroepsmatige zorgverleners, maar als naasten die vanuit een persoonlijke relatie ondersteuning willen bieden. Het is ook vanuit die gedachte dat we niet van mantelzorgers spreken maar van naasten.

Centraal in onze visie op zorg, ondersteuning en dienstverlening staat, dat de klant regie houdt over zijn eigen leven. Opella richt zich op het versterken van de klant en zijn netwerk en zoekt voortdurend naar passende mogelijkheden om bij te dragen aan de kwaliteit van leven voor de klant zoals hij of zij die ervaart. Vanuit die inspiratie en vanuit onze visie dat een goede relatie de basis is van goede zorgverlening, willen we graag weten wie de klant is en wat er in hem omgaat. In het verlengde geldt dat ook voor de naasten van de klant.

Onze ambitie is om het mogelijk te maken dat mensen op hun eigen wijze voor elkaar kunnen zorgen. Dat begint thuis, ook als de zorg wat complexer wordt, maar ook in het verpleeghuis of in de revalidatie. Dat doen we door oog te hebben voor onze (kwetsbare) klanten en hun naasten en staan open voor al hun vragen. Dat doen we vakkundig vanuit ons hart.

¹ Bron: Mezzo.nl

² Vanaf 2030: zo'n 5 miljoen 65+, waarvan 2 miljoen 80+

Niet alleen door de vraag 'Zorgt u ook voor iemand?' aan de naaste te stellen, maar ook aan onszelf gericht op juist die naaste.

Daarbij focussen we ons op de volgende terreinen:

1. **'Zien' en erkennen** van naasten als onlosmakelijk deel van het klantsysteem.
2. **Versterken** van de positie van naasten.
3. **Samenwerken** formele en informele zorg.
4. **Ondersteunen** op maat.

1. Zien en erkennen

Het belang van de informele zorg (naasten, vrijwilligers, etc.) wordt groter en daarmee verandert ook hun positie. Het beroep dat we daarbij doen op naasten, vraagt om een nieuwe kijk op hun rol en positie. Het zien en erkennen van naasten als onlosmakelijk deel van het klantsysteem is voorwaarde om naasten te versterken, met hen samen te werken en te ondersteunen.

Zien en erkennen begint met het letterlijk in beeld hebben wie de naasten zijn. Dat begint bij de naasten die heel dicht bij de klant staan, maar het is ook van belang om in beeld te hebben wie nog meer een rol kunnen spelen in de informele ondersteuning van de klant.

Zien en erkennen vertaalt zich niet alleen in een praktische vertaling over inzet en afspraken, maar vooral ook echt zien. Mantelzorg overkomt iemand en is dus vaak geen keuze óf iemand kiest er heel bewust wel voor mantelzorger te willen zijn. Ondersteuning door de naaste komt voort uit persoonlijke betrokkenheid.

Zien en erkennen van de naaste betekent dan ook oog hebben voor de hulpvragen en belevingen van die naaste. Erkennen van de eigen positie van de naaste, welke rol hem of haar het beste past, wat past in het eigen leven, wat hij of zij nodig heeft in de samenwerking met de professional. Dat vraagt om maatwerk. Maatwerk dat uiteindelijk haar vruchten afgeeft, want wie kan zorgen op een manier die goed bij het eigen leven past, zal langer, beter en gezonder voor de ander kunnen zorgen.

Wat gaan we doen?

- Heel eenvoudig in kaart brengen van het sociaal netwerk van de klant (ecogram) en plaats geven in het ondersteuningsplan.
- Rol van naasten volgens het SOFA-model (expliciet kort beschrijven) plaats geven in het ondersteuningsplan van de klant.

2. Versterken

Passend bij de visie dat we ons richten op het versterken van de eigen regie en eigen kracht van de klant en het sociaal netwerk, hanteert Opella als uitgangspunt dat de formele zorg moet aansluiten bij de wijze waarop de klant en naaste het thuis geregeld hebben. Voor het verpleeghuis en de revalidatie is dit te vertalen naar zoveel mogelijk als thuis. Als klant en naaste het eerste aan de beurt zijn om ondersteuning op te pakken, moet dit ook leidend zijn in de afstemming met de formele zorg. Het samenspel moet zich daarmee niet richten op de organisatie van de professionele zorg en behandeling, maar op de behoeften van de klant en de naaste. Daarmee is het vertrekpunt fundamenteel anders. Dit vraagt om het verder gaan met onze cultuuromslag.

In het versterken van de eigen rol kunnen klanten en naaste ook zelf het verschil maken door tijdig hulp in te roepen. Bijvoorbeeld door zelf actief op zoek te gaan naar mensen met wie ze de hulp kunnen delen en actief op zoek te gaan naar aanvullende voorzieningen die hen kunnen ontlasten. De rol van Opella is om naasten hierin te faciliteren door het ontwikkelen van een toegankelijke sociale kaart.

Versterken van de eigen rol kan ook vanuit het sociale netwerk zelf komen. Je zorgen en ervaringen delen of gewoon stoom afblazen met gelijken in een lotgenotencontactgroep kan veel ruimte geven. Opella wil deze vorm van zelforganisatie ondersteunen door behoeftepeiling en bij gebleken behoefte deze faciliteren.

Wat gaan we doen?

- Aansluiten op de échte vraag van klant en naaste. Doorontwikkeling van de ingezette lijn zoals dat gestart is binnen het programma 'Van zorgen voor naar zorgen met' met expliciete toevoeging van positie naaste. Deze beweging krijgt ook een natuurlijk plaats in domeinoverstijgend werken.
- Doorontwikkeling thuisraden in verpleeghuizen, revalidatie en thuiszorg.
- Ontwikkeling toegankelijke sociale kaart voor naasten.
- Inventariseren van behoefte naar lotgenotencontactgroepen en deze naar behoefte opzetten en faciliteren (in samenwerking met derden).

3. Samenwerken

Zoals hiervoor aangegeven heeft de naaste van klanten van Opella altijd te maken met een Opellaprofessional. De naaste en de professional leveren gezamenlijk hulp aan de klant. Goed afstemmen en samenwerken is dan belangrijk. Algemeen onderzoek wijst uit dat een derde van de naasten in Nederland vindt dat de zorg onvoldoende oog heeft voor hoe het met de naaste zelf gaat.³ Op dit punt is dus nog veel winst te behalen. Daarvoor is het wel noodzakelijk dat beroepskrachten voldoende tijd en deskundigheid hebben om dit te doen.

Samenwerken vraagt ook om heldere afspraken over verantwoordelijkheden. In hoofdlijn kan als de klant daar toestemming voor geeft een naaste iedere zorg verlenen. Opella kan en wil de naaste ook ondersteunen in het op de juiste wijze uitvoeren van zorghandelingen.

Opella heeft als zorgorganisatie echter ook een professionele verantwoordelijkheid. Opella is bijvoorbeeld wel aansprakelijk als zij signaleert dat de naaste tekort schiet en daar niet passend op reageert. Passend reageren wil zeggen dat wanneer de professional signaleert dat een naaste geen goede zorg biedt, hij dit bespreekt met de klant en het aantekent in het geval van onverantwoorde zorg of mishandeling. Het is binnen de samenwerking tussen naasten en professionele zorg vanuit Opella van belang dat er heldere afspraken zijn over wat wel en wat niet door de naaste kan worden uitgevoerd en onder welke voorwaarden.

Opella

Wat gaan we doen?

- Programma samenwerking informele en formele zorg gericht op verbinden, ondersteunen bij de omslag in werken en het scholen/trainen van medewerkers, naasten en anderen uit het informele netwerk.
- Scholing medewerkers op samenwerking met naasten (o.a. gespreksvoering, rollen).
- Samen met CR vaststellen van helder kader over (wettelijke, juridische en ethische) afspraken over verantwoordelijkheden tussen formele en informele zorg.

4. Ondersteunen

Uit onderzoek blijkt dat ondersteuning van naasten hen helpt om de zorg vol te houden dan wel uit het gevoel van overbelasting te blijven. Dat geldt vooral bij de groep, die meerdere keren per maand deze ondersteuning ontvangen. De belangrijkste aspecten van ondersteuning zijn: weten welke mogelijkheden er zijn in de eigen omgeving, je verhaal kwijt te kunnen, accepteren dat je er niet alleen voor hoeft te staan en weten waar je terecht kunt voor praktische problemen bij het zorgen.

In veel gevallen komt ondersteuning pas in beeld als mensen al overbelast zijn. Voor de naasten gaat dit geleidelijk en zij beseffen vaak niet dat er sprake is van (dreigende) overbelasting. Opella wil zich - in samenwerking met andere partijen - daarom proactief inzetten om naast de vraag van de klant ook tijdig de vraag van de naaste in beeld te krijgen. Doel van deze proactieve houding is het voorkomen van overbelasting met als uiteindelijk effect dat naasten de zorg voor hun dierbaren in balans vol kunnen houden. Bij voorkeur in de eigen omgeving.

Vanuit de samenwerking rond de hulp aan de klant ontstaat er vaak een (soms intensieve) relatie tussen professional en naaste, waarbij de professional ook de naaste tot steun kan zijn. Deze ondersteuning is nog niet domeinoverstijgend geor-

³ Bron: Plaisier en Schijns, 2015

ganiseerd. Dit betekent dat een jarenlange relatie in de thuissituatie tussen een naaste en professional bij opname in een verpleeghuis wordt verbroken. Opella wil de begeleiding van naasten beter organiseren: door deze begeleiding domeinoverstijgend te organiseren.

Opella wil naasten ook praktisch ondersteunen in het bieden van hulp en zorg aan hun dierbare. Dat doen de professionals door individueel instructie te geven voor een zorghandeling, maar Opella wil daar een meer structureel opleidingsprogramma, specifiek aan naasten, aanbieden via de Mantelzorgacademie. Het aanbod zal op geleide van de vraag plaatsvinden en derhalve starten na een behoeftepeiling onder naasten. Vervolgens zullen trainingen en cursussen worden georganiseerd. Uitgangspunt is dat Opella niet zelf het wiel uitvindt, maar aansluiting zoekt bij reeds ontwikkelde opleidingsprogramma's.

Met de inzet van technologische toepassingen kan steeds makkelijker ook hulp op afstand geboden worden. Er is technisch veel beschikbaar, maar het gaat dan ook om de vraag hoe mens en techniek bij elkaar passen. Het denken over hulp met behulp van technologie staat nog in de kinderschoenen. Voor met name naasten die niet bij een zorgvrager in huis wonen en/of die mantelzorg combineren met werk en eigen gezin/activiteiten, biedt zorgtechnologie veel mogelijkheden. Het gesprek over hoe hulp op afstand gecombineerd met welzijn kan worden zal komende jaren veel aandacht krijgen.

Ondersteunen van naasten betekent soms ook de zorg even overnemen. Opella faciliteert naasten daarin om via o.a. hulp bij huishouden voor mantelzorgers, respijtzorg, dagopvang/dagbesteding, logeeropvang en een bezoek- en oppasservice te verlenen. In gesprek met naasten willen we ophalen wat aanvullende behoeften zijn en mogelijkheden voor realisatie met veldpartijen en financiers ontwikkelen.

Wat gaan we doen?

- In samenwerking met andere partijen (vroegtijdig) vroegsignalering overbelasting naasten ontwikkelen
- Domeinoverstijgend organiseren van individuele begeleiding naasten .
- Opstarten mantelzorgacademie (al dan niet in samenwerking met derden).
- Awarenessprogramma zorgtechnologie en beschikbaar stellen/implementeren van mantelzorgondersteunende zorgtechnologie.
- Inventarisatie en ontwikkeling van ondersteuningsarrangementen voor naasten en onderbrengen in sociale kaart voor naasten (zie ook 2. Versterken).

Tenslotte

Opella is niet de enige speler in het werkveld van de informele zorg. Het is een werkveld in opkomst en naast de meer traditionele organisaties, komen er ook nieuwe aanbieders in het veld. Opella kiest voor samenwerking en strategische allianties daar waar de bundeling van krachten leidt tot erkenning en versterking van de naaste en de samenwerking tussen de informele en formele zorg.

In de komende periode zullen we ons expliciet oriënteren op versterkende allianties.