



**Zorgfederatie Oldenzaal**

Mariahof • ThuiszorgCentrumOldenzaal • Scholtenhof

## Beleid Informele Zorg

### 1. Inleiding

De informele zorg- en dienstverlening wordt verleend door mantelzorgers, familieleden, buren, vrienden en vrijwilligers aan mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, zonder daarvoor aanspraak te maken op betaling van loon. De informele zorg wordt steeds belangrijker. Dit heeft te maken met landelijke ontwikkelingen, van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, maar ook met organisatieontwikkelingen, LeefSaam. Het welzijn van de cliënt staat voorop. Mantelzorgers, familieleden en andere bekenden uit het sociale netwerk van de cliënt en ook vrijwilligers leveren een onmisbare bijdrage aan de kwaliteit van leven en het welbevinden van de cliënten. Die visie wordt ook door Zorgfederatie Oldenzaal breed gedragen.

Zorgfederatie Oldenzaal draagt bij aan de kwaliteit van samen leven. Cliënten hebben zelf de regie in handen. Zorgfederatie Oldenzaal wil hen ondersteunen om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden, zoals ze dat willen en gewend zijn. Clienten kunnen de dingen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Dat vraagt een passende insteek en houding van medewerkers, niet alleen ten aanzien van de cliënt maar ook naar diens (informele) omgeving. Mantelzorgers en vrijwilligers vervullen een belangrijke rol. Het is belangrijk dat we weten wat hún wensen en behoeften zijn en hoe zij graag de zorg en ondersteuning georganiseerd zien. Daar past de vraag bij wat hun eigen inbreng kan zijn en hoe ze daarbij gefaciliteerd en ondersteund kunnen worden door de organisatie. Echt samenspel tussen de informele en formele zorg, waarbij ruimte is om grenzen te verleggen. Dat samenspel begint vaak al in de thuissituatie als professionele zorg wordt ingeschakeld. Dat samenspel gaat door als de cliënt komt wonen in Scholtenhof of Mariahof.

Deze notitie heeft als doel een brede basis te vormen voor de visie op informele zorg binnen Zorgfederatie Oldenzaal.

### 2. Beleid informele zorg bij Zorgfederatie Oldenzaal vanuit de verschillende perspectieven.

Beleid informele zorg is een samenhangend beleid met als doel zodanige voorwaarden te scheppen dat mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers met elkaar samenwerken, elkaar kunnen aanvullen en dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit wordt benaderd vanuit de verschillende perspectieven van de cliënt, mantelzorger, medewerker en vrijwilliger, zij bekijken allen de zorgsituatie vanuit een verschillend perspectief.

### ***Cliënten***

Cliënten maken deel uit van hun eigen sociale omgeving en kunnen daar thuis (en ook na verhuizing naar hun nieuwe thuis in Mariahof of Scholtenhof) niet los van worden gezien.

Belangrijk is dat zij hun eigen manier van leven kunnen voortzetten en hierbij hoort ook het onderhouden van sociale relaties. Kwaliteit van leven wordt bepaald door verschillende aspecten zoals gezondheid, welzijn en mogelijkheden tot participatie. Mantelzorgers zijn onmisbaar als cliënten die zorg nodig hebben in hun eigen vertrouwde omgeving willen blijven wonen. Ook na verhuizing naar Mariahof of Scholtenhof is het van belang dat de relatie tussen cliënt en mantelzorger in tact blijft.

### ***Mantelzorgers***

Mantelzorgers hebben een emotionele band met hun naaste en zorgen soms lange tijd en intensief. Zij hebben veel ervaringdeskundigheid en behartigen de belangen van hun naaste. Mantelzorg geeft meestal voldoening, maar of men nu bewust of meer onbewust kiest voor mantelzorg of er geleidelijk inrolt, het brengt specifieke spanningsvelden met zich mee.

Mantelzorgers kunnen hoge eisen stellen aan zichzelf en taken worden soms zwaar. Hierdoor kunnen mantelzorgers soms over hun grenzen gaan en voelen zich dan overbelast. De medewerkers kunnen mantelzorgers hierbij ondersteunen door bepaalde taken (tijdelijk) over te nemen, zodat de mantelzorgers iets meer ruimte krijgen. Medewerkers kunnen ook informatie geven over het beeld van de cliënt, zodat de informele zorg hier beter mee om kan gaan.

### ***Medewerkers***

Medewerkers zijn zich meestal goed bewust van het belang van mantelzorg rondom een cliënt(systeem). Zij benaderen de mantelzorg soms functioneel en beschouwen hun bijdrage aan de zorg als vanzelfsprekend. Hun ondersteuning is dan vooral bedoeld om mantelzorg als hulp te benutten. Dit sluit niet altijd aan bij de mantelzorger, die meer vanuit de relatie handelt dan functioneel.

Medewerkers handelen vanuit kwaliteitsnormen die soms op gespannen voet staan met de behoeften van de mantelzorgers en dit maakt het voor medewerkers wel eens moeilijk de zorg over te laten aan de mantelzorger.

Een passend samenspel vraagt zowel van de mantelzorg als van de medewerkers een nieuwe inspanning om verwachtingen op elkaar af te stemmen.

### ***Vrijwilligers***

Vrijwilligers zijn binnen Zorgfederatie Oldenzaal gelijkwaardig aan medewerkers. Het werk van vrijwilligers is van groot belang; zij voegen iets toe aan de kwaliteit van de dienstverlening en zij verhogen het welzijn van de cliënten. Vrijwilligers bieden cliënten persoonlijke aandacht en ontspanning. Ook signaleren ze tekorten, nemen nieuwe initiatieven en slaan vaak een brug tussen onze organisatie en de lokale samenleving. Voor de vrijwilligers zelf is het werk eveneens van grote waarde. Het geeft nieuwe ervaringen, contacten, gevoel van eigenwaarde en waardevolle tijdbesteding.

### **3. Visie van Zorgfederatie Oldenzaal op informele zorg**

Zorgfederatie Oldenzaal vindt de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers belangrijk. Dit komt goed tot uiting in de visie LeefSaam. Het gaat om het bieden van kleinschalige zorg in de leefgemeenschappen, thuis en in de woon- en zorgcentra. De leefgemeenschap bestaat uit cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers. De cliënt heeft de regie. De leefgemeenschap versterkt deze regie door aan te sluiten bij het dag/levensritme en de beleving van de cliënt.

#### ***De visie op informele zorg is vertaald in de volgende uitgangspunten:***

- Cliënten met een zorg- of ondersteuningsvraag kunnen hun eigen leefwijze (zoveel mogelijk) voortzetten, waarbij het onderhouden van de eigen sociale relaties een belangrijke plaats inneemt.
- Mantelzorgers, familie en anderen uit het sociale netwerk blijven een belangrijke plaats innemen in de thuissituatie en onze woonzorgcentra.
- Zorgfederatie Oldenzaal is gastvrij in woord en daad: mantelzorgers en vrijwilligers zijn welkom, gewenst en thuis!
- Medewerkers voegen in bij het sociale netwerk van de cliënt en kijken hoe ze de zorg samen kunnen uitvoeren.
- Er is sprake van gelijkwaardigheid, iedereen is even belangrijk (waardering, open houding, vertrouwen).
- Wederzijdse verwachtingen worden afgestemd. In gesprek gaan over de verwachtingen, mogelijkheden en grenzen van de familie en ook wordt duidelijk gemaakt wat men van Zorgfederatie Oldenzaal kan verwachten.
- Mantelzorgers worden actief betrokken bij het maken van afspraken indien de cliënt dat wenst.
- Mantelzorgers/vrijwilligers weten zich erkend en gewaardeerd door medewerkers van Zorgfederatie Oldenzaal.
- Mantelzorgers en vrijwilligers worden met respect bejegend.
- Medewerkers houden rekening met de eigenheid van de relatie van de cliënt en de mantelzorger, ook in situaties van verschillende belangen.
- In de communicatie met de cliënt en zijn/haar netwerk gaan wij uit van de regie van de cliënt en vindt communicatie zoveel mogelijk rechtstreeks plaats met de cliënt. Als dit niet meer mogelijk is, wordt gecommuniceerd met de daartoe afgesproken vertegenwoordiger. Cliënten en mantelzorgers hebben een duidelijk aanspreekpunt.
- Mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers werken aanvullend op elkaar. Er is duidelijkheid over ieders verantwoordelijkheid en begrenzing daarvan. Vanaf het begin is de ondersteuning erop gericht de bestaande betrokkenheid in stand te houden voor zover dit het welzijn van de cliënt ten goede komt.
- Medewerkers zijn deskundig in het omgaan met mantelzorgers/vrijwilligers en kunnen verwijzen naar hulpverlening en informatievoorzieningen.

### **4. Samenspel informele zorg en medewerkers**

Goed samenspel tussen de formele en informele zorg is onmisbaar en levert vele positieve effecten op:

- Contact met familie en vrienden helpt de cliënt om een volwaardige plek in zijn sociale omgeving te houden. Dit vergroot zijn levensgeluk, dus de kwaliteit van leven.
- Betere kwaliteit van zorg voor de cliënt. Door afstemming met familie hebben medewerkers meer inzicht in het leven van de cliënt en kunnen zij meer zorg op maat bieden.

- De mantelzorger voelt zich door goed samenspel erkend, gekend en ondersteund. Dit komt ten goede aan betrokkenheid en sfeer.
- Door de betrokkenheid van de mantelzorgers en de inzet van vrijwilligers houden medewerkers meer tijd over voor de cliënt waardoor het werkplezier vergroot.

### **Werkwijze**

Er zijn diverse instrumenten/tools die ingezet kunnen worden om er voor te zorgen dat er een goed samenspel is tussen de informele zorg en de medewerkers. Deze zijn:

- COUP -> Contact leggen, Ondersteunen, Uitnodigen en Participeren
- SOFA -> Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen
- Ecogram -> Hiermee kunnen de belangrijke sociale contacten van de cliënt in beeld worden gebracht ->  
[http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site\\_EM/docs/pdf/Een\\_ecogram\\_maken.pdf](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/docs/pdf/Een_ecogram_maken.pdf)
- Communicatie; Caren en rol Verantwoordelijk Verzorgenden
- Informatiemateriaal, o.a. brochures, theaterfilmpjes
- Activiteiten in-, door- en uitstroom cliënten
- Cliëntversterkend werken
- Samenspelscan (meting)

### **5. Samenwerking mantelzorgers**

De juridische positie van Zorgfederatie Oldenzaal ten opzichte van een vrijwilliger is anders dan bij de mantelzorger. Een vrijwilliger sluit een overeenkomst met Zorgfederatie Oldenzaal en dit maakt dat de organisatie in principe verantwoordelijk is voor wat de vrijwilliger doet.

Dit is niet het geval met een mantelzorger. Tussen Zorgfederatie Oldenzaal en de mantelzorger en mensen uit het sociale netwerk bestaat geen formele relatie. Zorgfederatie Oldenzaal is daarom niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorger en/of mensen uit het sociale netwerk doen en evenmin aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt door hun fouten.

Ook is Zorgfederatie Oldenzaal niet verantwoordelijk voor iemand die spontaan een handje helpt (iemand is op bezoek en helpt een andere cliënt). Uitzondering hierop is de situatie waar van de organisatie verwacht mag worden dat hij had kunnen voorkomen dat iemand spontaan hulp verleent, bijvoorbeeld als dit te riskant is.

Als de mantelzorger structureel gaat helpen op de afdeling, is het verstandig om zich als vrijwilliger aan te melden, zodat er een aansprakelijkheidsverzekering is.

Vrijwilligerscoaches dienen mantelzorgers er op te wijzen als zij structureel gaan helpen op de afdeling, dat zij zich aanmelden als vrijwilliger.

Zorgfederatie Oldenzaal is alleen aansprakelijk als hij tekort schiet als toezichthouder. In situaties waarin de cliënt en Zorgfederatie Oldenzaal het niet eens worden over de inzet van mantelzorg, is het verstandig dit in het ECD aan te tekenen en inzet van de mantelzorger te monitoren. Hierdoor maakt Zorgfederatie Oldenzaal toetsbaar dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan.

### ***Rol mantelzorger***

Indien de cliënt het wenst, wordt de mantelzorger nadrukkelijk betrokken in het zorgproces. De organisatie vraagt de cliënt en de mantelzorger naar de gewenste en mogelijke hulp van de mantelzorgers. De medewerker stemt de professionele zorg hierop af. De medewerkers leggen alle afspraken met de cliënt en de (mantel)zorg vast in het ECD. De wet beperkt de werkzaamheden van de mantelzorgers niet en houdt nadrukkelijk rekening met het voortzetten van de mantelzorg na opname in een instelling en waardeert dit positief.

De wet BIG is niet van toepassing op mantelzorgers. Zij kunnen dus ook zonder tussenkomst van een arts voorbehouden handelingen uitvoeren en de arts hoeft zich niet van hun bekwaamheid te vergewissen. Mantelzorgers zijn hiervoor zelf verantwoordelijk. Wel kan de beroepskracht kijken of deze handeling op een verantwoorde manier wordt uitgevoerd en kan de mantelzorg hierin faciliteren en ondersteunen. De kwaliteit van leven van de cliënt staat voorop.

### **6. Samenwerking vrijwilligers**

De vrijwilliger is degene, die in enig organisatorisch verband binnen Zorgfederatie Oldenzaal, onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen (cliënten).

De juridische positie van Zorgfederatie Oldenzaal is anders dan bij de mantelzorger. Een vrijwilliger sluit een overeenkomst met Zorgfederatie Oldenzaal en dit maakt dat de organisatie in principe verantwoordelijk is voor wat de vrijwilliger doet. Zorgfederatie Oldenzaal heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers.

### ***Rol vrijwilligers***

De inzet van vrijwilligers is grenzen gebonden. Die worden bepaald door:

1. Wettelijke grenzen, zoals die volgen uit Arbo-wetgeving; wettelijke en bestuurlijke aansprakelijkheid; Wet Beroepen in de Gezondheidszorg (BIG), regels voor het verrichten van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering, de Kwaliteitswet Zorginstellingen.
2. Persoonlijke grenzen, zoals samenhangend met afwegingen van vrijwilligers over het werk dat mensen stellen zelf onbetaald te willen doen (soorten werk; tijdsinzet en tijdstippen; verantwoordelijkheid en bevoegdheden, rechten en plichten).
3. Relationele grenzen, namelijk de geaccepteerde opvattingen in de organisatie over hoe vrijwilligers de relatie met cliënten en met beroepskrachten invullen (respect, erkenning, waardering, samenwerking).
4. Functionele grenzen, die gaan over uit te voeren werkzaamheden (wat kunnen vrijwilligers doen) rekening houdend met specifieke competenties die bij vooral zorgactiviteiten vereist zijn.

Beroepsmatige zorg berust mede op zorgstandaarden, en op expliciete eisen ten aanzien van 'bevoegd en bekwaam' op gebieden van begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling. Een deel van de handelingen in de zorg mag alleen worden uitgevoerd door mensen die daartoe via een BIG-registratie bevoegd zijn. Vrijwilligerswerk is doorgaans hiervan te onderscheiden; veel bijdragen zijn verwant aan ondersteuning en hulp die mensen aan elkaar kunnen geven; dus activiteiten in het dagelijks leven die mensen onderling voor elkaar kunnen doen (bijvoorbeeld mee gaan wandelen, hulp bij vrijetijdsbesteding). Vrijwilligers zullen geen taken uitvoeren waarvoor in de zorg speciale competenties nodig zijn, of waarvoor bijzondere eisen van zorginhoudelijke veiligheid gelden.