

- INHOUD**
- Beter samenspel tussen de beroepskrachten en informele zorgverleners: cultuuromslag nodig!
 - Voor ervaringsdeskundigheid mantelzorg is meer aandacht nodig
 - Doe de test: hoe werkt u als zorgprofessional samen met mantelzorgers?

Beste lezer,

Beroepskrachten vinden het vaak ingewikkeld om om te gaan met mantelzorgers. Het onderwerp mantelzorg stond daarom op de agenda van de themabijeenkomst in april. Helaas viel het aantal inschrijvingen zodanig tegen, dat we - met pijn in het hart - de bijeenkomst moesten afgelasten.

Jammer genoeg konden we daarom niet discussiëren over de prikkelende stelling van Anna Riemersma, een van de twee inleiders. Anna is programmamanager Informele zorg bij de Amsterdamse zorgaanbieder Cordaan. Zij zegt: "Beroepskrachten zijn gewend om aan het roer te staan, want 'wij weten wat goed is voor de cliënt'. Men kan dit echter ook omdraaien: de verwanten zijn de ervaringsdeskundigen en wij moeten kijken waar wij hen kunnen ondersteunen." Ook konden we niet in gesprek gaan met Malène Duijst, coördinator Platform Mantelzorg Amsterdam, die graag had gehoord of de bevindingen van het Platform herkenbaar zijn. Daarom in deze nieuwsbrief een bijdrage van de twee inleiders. Wellicht levert dit zoveel stof tot nadenken op, dat we het onderwerp alsnog een keer kunnen agenderen.

Dit nieuws is een uitgave van het **Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam**

Het staat ieder vrij om deze breed te verspreiden.

Meer informatie
Enis Reyhan
T 020 752 51 00



Cliëntenraden, zorgorganisaties, gemeenten e.a. kunnen een beroep doen op LOC.

- Vraagbaak
LOC T 030-284 32 00
- vraagbaak@loc.nl
- www.loc.nl

Het platform wordt ondersteund door



Cliëntenbelang
AMSTERDAM



Inmiddels staat er weer een nieuwe themabijeenkomst op de planning en wel voor maandag 9 september a.s. Het onderwerp is de relatie tussen cliëntenraden en cliënten. Nieuwe vormen van (mede)zeggenschap zullen aan bod komen.

Ik wens u een ontspannen zomer, en zie u graag op maandag 9 september!

Hans Rutte, voorzitter van PCLZ

Vraag aan u: Wel of geen interesse voor thema mantelzorg?

TIP

NOTEER DE DATA VAST IN UW AGENDA!

1

THEMABIJEEKOMST
9 SEPTEMBER

relatie tussen cliëntenraden en cliënten
van 17 tot 20 uur - inclusief diner

2

THEMABIJEEKOMST
25 NOVEMBER

thema nog nader in te vullen
van 17 tot 20 uur - inclusief diner

Cultuuromslag nodig voor beter samenspel tussen de beroepskrachten en informele zorgverleners

Anna Riemersma, programmamanager Informele zorg bij de Amsterdamse zorgaanbieder Cordaan, stelt dat de beroepskracht in de langdurige zorg steeds directer samenwerkt met mantelzorgers en vrijwilligers. Dat is echter niet altijd eenvoudig

Hoe zorg je ervoor dat de samenwerking met zowel verwanten als vrijwilligers zo goed en zo gelijkwaardig mogelijk verloopt? Daartoe heeft Cordaan in 2015 een programma opgesteld. Anna Riemersma: 'Wij hebben daarvoor eerst de locaties bezocht om te onderzoeken waar de knelpunten liggen en waar en hoe de medewerkers kansen zien voor verbetering? En is er dan een aanpak te ontwikkelen, dat op iedere zorgbehoefte aansluit? Binnen Cordaan wordt hard gewerkt aan een hecht samenspel tussen de beroepskracht, de mantelzorger en de vrijwilliger en dat, hebben wij gemerkt, vereist echt een cultuuromslag.'

'Vooral in de zorg voor ouderen was een echt andere cultuur noodzakelijk', aldus Riemersma. 'Wij werken daar intensief samen met familie, en daarbij vaak ook met de kinderen. Dat vinden wij belangrijk, maar de beroepskrachten vinden dat best ingewikkeld. Zij waren gewend om aan het roer te staan, want wij weten wat goed is voor de cliënt. Men kan dit echter ook omdraaien: de verwanten zijn de ervaringsdeskundigen en wij moeten kijken waar wij hen kunnen ondersteunen. De zorgprofessionals van Cordaan hadden daar alleen in hun opleiding weinig van meegereggen. Ik ben nu wel met opleidingsinstituten in gesprek om het in het lesprogramma te krijgen. Ook de meer dan 2000 vrijwilligers werden, worden niet altijd serieus genomen. Zij kregen bijvoorbeeld wel een kerstpakket en een reiskostenvergoeding, maar zaten apart aan de koffietafel.'

Tools voor verbeteren samenwerking

Anna Riemersma: 'Van Vilans kregen wij gerichte tools aangereikt om de samenwerking te verbeteren en het gesprek op gang te brengen, zoals het SOFA-model. Waardevol bleken ook de Familiefabels en de Coup-trainingen. Vervolgens zijn wij dialoogsessies gestart



met de vier partijen: cliënten, naasten, vrijwilligers en zorgprofessionals. Er werden stellingen besproken zoals: de beroepskrachten zijn gelijkwaardig aan de informele zorgverleners. Op sommige locaties kwamen heftige reacties en aannames naar boven. Iedereen vond iets van elkaar maar dit werd vaak niet uitgesproken.'

Denk aan procesbewaking

Riemersma: 'Als jij als zorgprofessional de juiste stappen neemt in het samenwerkingsproces, vanaf het eerste contactmoment, komen er minder stroeve situaties voor. Ik kijk naar mijzelf, als het met mijn kind niet goed gaat op school en ik word er niet bij betrokken en niet gehoord in het proces daaromheen, voel ik me niet serieus genomen. Wellicht word ik dan zelfs als een lastige moeder gezien. Om ervoor te zorgen dat de samenwerking met de informele zorg op de agenda blijft, zijn er op sommige locaties stuurgroepen ingericht.'

Veel aandacht voor vrijwilliger

Ook de samenwerking met vrijwilligers heeft veel aandacht gekregen. Er zijn bij Cordaan 9 vrijwilligerscoördinatoren voor alle sectoren.

In de GGZ en VGZ werkt Cordaan met aandachtsfunctionarissen, die de taak hebben met betrekking tot het werven van en samenwerken met vrijwilligers, waarbij de coördinator Vrijwilligerswerk meer op afstand staat en steeds meer de rol van adviseur

LEES VERDER OP PAGINA 3

Informeel zorg op zich neemt. Ook zijn er specifieke thema's opgepakt. Zo zijn er zo'n 100 zorgteams getraind op het gebied van palliatieve zorg en de begeleiding van vrijwilligers in deze fase.

De resultaten van de inspanningen

Anna Riemersma: 'De beweging is in gang gezet. Het is een veranderproces dat begint met bewustwording. Het besef voor een goed samenspel tussen beroepskrachten, verwanten en vrijwilligers is doorgedrongen in de hele organisatie.'

De zorgprofessionals moeten het nu doen, ondersteund door hun leidinggevenden. Gelukkig merken medewerkers zelf ook de resultaten. Stroeve situaties komen minder vaak voor en de samenwerking is verbeterd.

Als locaties zich daarnaast laten inspireren door collega-locaties waar het al heel goed gaat, dan komt er hopelijk een sneeuwbaaleffect op gang.'

Deze tekst is in enigszins gewijzigde vorm overgenomen uit [een artikel op de website van Vilans](#).

Voor ervaringsdeskundigheid mantelzorg is meer aandacht nodig

Malène Duijst, coördinator Platform Mantelzorg Amsterdam, geeft haar visie op mantelzorgers in de intramurale zorg.

In 2013 was het een hot item: instellingen die mantelzorgers van een patiënt verplichtten om een aantal uur per maand mantelzorg te verlenen. Wat het Platform Mantelzorg Amsterdam betreft is dat onwenselijk omdat het een privéaangelegenheid is in hoeverre familie meer wil of kan doen voor de patiënt dan af en toe op bezoek komen. De mantelzorgtaken moeten aanvullend en vrijblijvend zijn. Families hebben een hele geschiedenis met elkaar en die is niet altijd goed geweest. Daar wordt weinig rekening mee gehouden.

Wij schreven hierover toen [een artikel](#) in de nieuwsbrief van Cliëntenbelang Amsterdam. Hierin gaven we aan dat de morele verplichting niet bij de mantelzorgers, maar juist bij *de zorginstellingen* ligt. Die horen namelijk mantelzorgers te faciliteren bij hun mantelzorgtaken om te komen tot een goede afstemming. Dit sluit helemaal aan bij de woorden van Anna Riemersma: "De verwanten zijn de ervaringsdeskundigen en wij moeten kijken waar wij hen kunnen ondersteunen."

Mantelzorgbeleid noodzakelijk

Wij zien het als een gezonde ontwikkeling dat zorginstellingen hun focus verlegd lijken te hebben van opgelegde verplichtingen aan mantelzorgers naar betere samenwerking met hen. Desondanks heeft het [Manifest intramurale zorg](#) dat wij enkele jaren geleden



schreven anno 2019 aan geldigheid nog niets verloren. We pleiten onder andere voor het instellen van 1 vaste contactpersoon voor de mantelzorg, die onderling regelmatige overlegmomenten hebben. Ook vinden we het belangrijk dat de mantelzorg voldoende inspraak heeft in de zorg, en dat afspraken worden vastgelegd in het zorg/leefplan. Randvoorwaarde is dat de verhoudingen tussen zorgverlener en mantelzorg goed zijn en dat afstemming plaatsvindt over wie welke zorg geeft. Wil een instelling daarin een uitnodigende rol kunnen spelen dan is mantelzorgbeleid noodzakelijk. Maar hoeveel instellingen hebben dat daadwerkelijk?

Verontrustende signalen

Uit de dialogen die wij organiseren met mantelzorgers krijgen wij helaas verontrustende signalen over de mate van samenwerking met zorgverleners. Mantelzorgers geven qua invloed in de instelling aan:

- Er is digitaal een achterstand. De familie kan niet lezen hoe het gaat met hun verwant, bij vragen van aan het personeel krijgen ze als antwoord dat die het ook niet weet, want 'ik ben er pas weer sinds tien dagen'.
- De cliëntenraad reageert niet op tips van andere familieleden. Ze zijn sowieso vaak onzichtbaar.
- Het is niet duidelijk wie de leidinggevende is, deze is niet zichtbaar op de werkvloer
- Er zijn vaak invalkrachten en die weten niets van de bewoners en hun familie. De vaste kracht moet 'denken voor twee'.

We hadden tijdens de bijeenkomst graag gehoord van cliëntenraden of zij deze bevindingen herkennen.

Hoe geef je samenwerking vorm?

Er lijkt vaak geen duidelijke cultuur te zijn hoe je goed samen voor de patiënt kunt zorgen met ieder een eigen inbreng. De patiënt wordt als het ware door de instelling geïncorporeerd. De zienswijzen van de instelling zijn leidend. Daar botsen vaak de normen en waarden van de familie en die van de professionals, soms zelfs een persoonlijke mening van de professional en voor een ander deel gebaseerd op

het systeem van de instelling. De mantelzorgers en de patiënt raken daartussen gemengd, bij wijze van spreken. Maar wij vinden dat de woonplek van patiënten zodanig moet zijn aangepast dat ze er op hun manier 'eigen regie' kunnen hebben. Een zorginstelling moet ermee om kunnen gaan dat een mantelzorgers een (enigszins) andere aanpak heeft dan courant is in hun instelling.

Familie als ervaringsdeskundige

De ervaringsdeskundigheid van de mantelzorgers/familie moet meer gerespecteerd worden. De GGZ In Geest heeft het wel goed betrepen en heeft een 'familie-ervaringsdeskundige' aangesteld. Waarom doen de ouderen/GZ instellingen dat niet? Er is een schat aan ervaring bij mantelzorgers die decennialang zorgen of zorgden voor iemand met een beperking. Wij vinden dit een belangrijk punt om vanuit onze belangenbehartiging op te pakken met het Platform Cliëntenraden Langdurige zorg.

Wij zouden graag met het Platform Cliëntenraden langdurige zorg de handen ineenslaan om kennis en ervaring te bundelen.

Heeft u hier ideeën over?

Neem dan contact op met Malène Duijst,

✉ platformmantelzorg@clientenbelangamsterdam.nl

Lees meer over het [Platform Mantelzorg Amsterdam](#).

Doe de test

Bent u benieuwd hoe u samenwerkt met cliënten, mantelzorgers, familie, vrienden en vrijwilligers?

Doe de test (5 min) op de Facebookpagina van Mantelzorg.nl en ontdek wat uw stijl van samenwerken is.

Wel of geen interesse voor thema mantelzorg?

Uit de evaluatieformulieren van vorige themabijeenkomsten bleek dat er behoefte was om mantelzorg als thema op de agenda te zetten. Gezien het lage aantal aanmeldingen vragen wij ons nu af of dit wel een algemeen gedeelde behoefte is? Of was de datum niet geschikt? Of was er op dezelfde avond een andere interessante bijeenkomst over de zorg? Laat ons weten of u nog interesse heeft via de platformondersteuner,

Enis Reyhan, ✉ e.reyhan@clientenbelangamsterdam.nl.

colofon

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam - Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)

1018 LL Amsterdam • T 020 75 25 100 • E info@clientenbelangamsterdam.nl • www.clientenbelangamsterdam.nl