

Betrokken mantelzorg(er)s en/of sociaal netwerk

Bronnen: Toolkit familieparticipatie, Poster goed verbonden, juridische aspecten van informele zorg, invoormantelzorg en expertisecentrum mantelzorg

Twee filmpjes ter inspiratie:

- [Mantelzorgers, Vilans](#)
- [Mantelzorgers in de thuissituatie, VU](#)

Definitie

Mantelzorg gaat over (langdurige en intensieve) zorg voor de naaste. Vaak is het de partner van de cliënt of één of meer (klein)kinderen. Maar ook één van de andere familieleden of burens kan mantelzorg(er) zijn.

Sociaal netwerk¹ is een verzamelnaam voor het netwerk van betekenisvolle mensen (familieleden, burens, vrienden, collega's, kennissen) dat functioneert als ondersteuningsbron voor het welbevinden van de cliënt. Het verschil tussen mantelzorg en sociaal netwerk zit in de mate en intensiteit van de ondersteuning die wordt verleend. Familieleden en bekenden uit het netwerk bieden hulp op verzoek en staan vaak letterlijk meer op afstand dan mantelzorgers.

Informele zorg wordt gevormd door mantelzorgers, het sociale netwerk en vrijwilligers. Voor vrijwilligers geldt een eigen beleid.

Mantelzorgers zijn intensief (langdurig en bijna altijd) betrokken bij de zorg, dit kan familie zijn maar dit is niet altijd het geval. Door langdurige en intensieve ondersteuning is er een risico op overbelasting waardoor mantelzorgers niet meer de ondersteuning kunnen bieden die ze zouden willen. Het sociaal netwerk bestaat uit mensen die van betekenis zijn voor de cliënt, biedt minder intensieve ondersteuning dan mantelzorgers en is zo nu en dan betrokken.

Verschil tussen de mantelzorg(er) en vrijwilliger. Mantelzorgers verlenen werkzaamheden vanuit de vraag van de cliënt, formeel gezien hebben zij geen relatie met de zorgaanbieder (DPRS). Vrijwilligers verlenen werkzaamheden op verzoek van de zorgaanbieder (DPRS). Een mantelzorg(er) kan ook spontaan bijspringen en een (andere) cliënt helpen of mee op stap nemen samen met zijn naaste, maar is daarmee nog geen vrijwilliger.

Visie

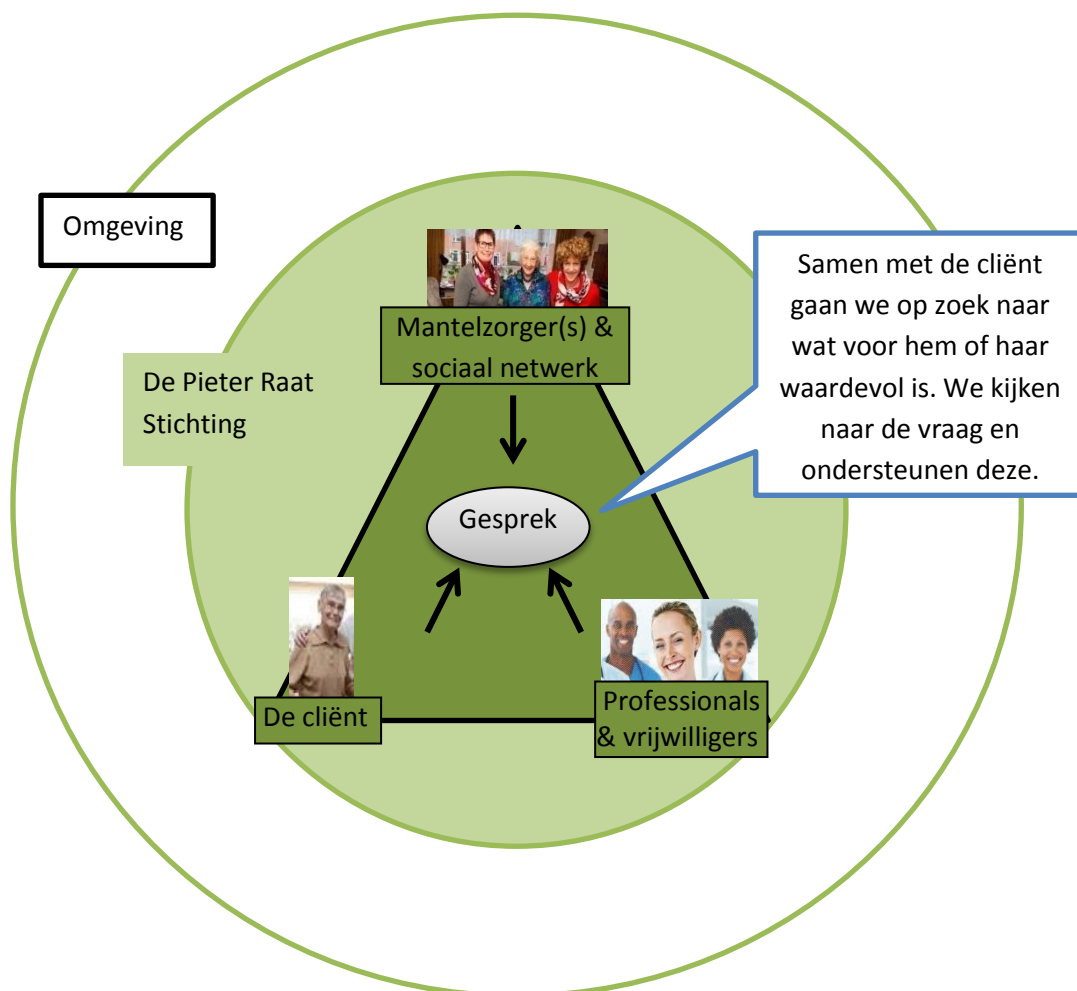
Bij De Pieter Raat Stichting (DPRS) staat de wens van de cliënt centraal. De mantelzorg(er) en/of het sociale netwerk speelt een belangrijke rol bij het welbevinden van de cliënt wanneer de cliënt thuis woont maar ook als hij/zij komt wonen in het woonzorgcentrum. De mantelzorg(er) en/of het sociale netwerk kent de cliënt (veel) langer dan de professional en is ervaringsdeskundige.

¹ Er wordt in dit document gesproken over sociaal netwerk; het gaat hier om één of meerdere leden uit het sociale netwerk. De betrokken personen uit het sociaal netwerk zijn bekend en beschreven in het zorgleefplan.

Het beleid van DPRS is er op gericht dat ondersteuning door mantelzorg(er)s en/of sociaal netwerk en de werkzaamheden van de professionals elkaar aanvullen waardoor maatwerk mogelijk is. Er wordt verwacht van cliënten en mantelzorgers dat zij hun wensen en behoeften aangeven en hierop worden bevraagd door de professional. Samen met de professionals wordt er besproken hoe het beste de zorg en ondersteuning kan worden vormgegeven. Bij een optimale samenwerking worden zorg en ondersteuning met cliënt en mantelzorg(er) vorm gegeven op een wijze die de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede komt. Goede zorg en ondersteuning leveren we samen.

In de praktijk

Mantelzorgers zijn in de eerste plaats partner, kind of hebben een andere relatie met de cliënt. Zij hebben naast de zorgtaken vaak een rol in het emotioneel ondersteunen en het behartigen van de belangen van de cliënt. Zij zijn zelf emotioneel betrokken bij hoe het met de cliënt gaat. Professionals hebben naast hun menselijke betrokkenheid te maken met hun kennis en vaardigheden (professionaliteit). Vanuit professionaliteit werken, betekent ook volgens richtlijnen en de nieuwste kennis handelen. Deze verschillende perspectieven en belangen kunnen verschillen. Daarom is het van belang dat cliënt, professionals, mantelzorgers en het sociale netwerk met elkaar in gesprek gaan (zie ook afbeelding hieronder).



Wat kan u verwachten van de professional?

- Er wordt kwalitatief goede en deskundige zorg geboden. De professional bespreekt de verschillende activiteiten en er wordt samen een afweging gemaakt wie de zorg het beste uit kan voeren. Verantwoordelijkheden van medewerkers worden uitgelegd aan de cliënt en/of mantelzorger en de grenzen daarvan. De mantelzorgers en/of sociaal netwerk worden ondersteund om alle taken (verantwoord) te doen;
- Er is begeleiding in het verduidelijken van de hulpvraag, de wensen en behoeften van de cliënt, de mantelzorger en/of het sociale netwerk;
- De situatie van de mantelzorgers en/of sociaal netwerk in relatie tot de cliënt wordt in kaart gebracht: wie zijn er betrokken? welke hulp geeft/gaf de mantelzorger voordat professionele zorg werd ingezet en welke het sociale netwerk? Welke hulp de mantelzorger en/of het sociaal netwerk blijft of gaat geven, wat hierin behoeften en wensen zijn;
- Overbelasting bij mantelzorg is onderwerp van gesprek. Er wordt gelet op vroegtijdige signalen van overbelasting bij mantelzorgers. Zo voorkomen we samen de overbelasting en zetten we in op een zo lang mogelijke betrokkenheid van de mantelzorgers;
- Afspraken over wie wat doet, worden vastgelegd in het zorgleefplan.

Hoe vullen we het samen in?

- De professionals zien de mantelzorgers als expert, zij hebben een persoonlijke relatie met de cliënt, die zij vaak al lange tijd ondersteunen. Met elkaar in gesprek gaan helpt om te kijken wie waarbij kan helpen;
- DPRS vindt het belangrijk dat mantelzorgers actief en betrokken blijven, ook wanneer professionals de zorg en/of ondersteuning (deels) overnemen. Mantelzorgers en het sociale netwerk bespreken wensen en behoefte ten aanzien van de zorg en ondersteuning met cliënten en/of professional. Zij geven het zelf ook aan wanneer het niet (meer) gaat en denken mee in oplossingen;
- Wanneer het bieden van zorg niet (meer) verantwoord is en geboden wordt door de professional, kan de mantelzorger en/of sociaal netwerk nog steeds wensen/behoefte bespreekbaar maken, maar houdt rekening met de professionele inzet (zie hieronder voor wettelijke kaders en inhoudelijke richtlijnen).
- De mantelzorgers hebben toegang tot het dossier van de cliënt, mits de cliënt hier toestemming voor geeft via verwantenportaal².

<i>Rollen van mantelzorger(s) en/of sociaal netwerk</i>	<i>Activiteiten voor professionals</i>
Partner in zorg	Samenwerken
Hulpvrager	Ondersteunen
Persoonlijke relatie	Faciliteren
Expert	Afstemmen

² Het verwantenportaal biedt inzicht in het Elektronisch Cliënten Dossier en biedt de mogelijkheid te communiceren met de professionals.

Waarover ga je in gesprek?

Onderwerpen waarover de professional, mantelzorg(er)s, sociaal netwerk en cliënt met elkaar in gesprek kunnen gaan zijn o.a.

- Medicijnen:
 - Mantelzorg(er) & cliënt: “mijn dochter heeft altijd mijn medicijnen aangereikt, daarna hielp zij mij met eten, kan ze dat blijven doen?” Professional: “Bij het geven van medicijnen zijn risico’s verbonden, bent u bekend met deze risico’s? En wilt u deze risico’s nemen? Wanneer u het doet, bent u ook zelf verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen.”
- Een duidelijk beeld van betrokkenen:
 - Professional: “Wie zijn er nu betrokken bij de zorg en ondersteuning voor de cliënt? Welke activiteiten doen deze betrokkenen? Welke hulp wil mantelzorg(er) en/of het sociaal netwerk blijven/gaan bieden en welke niet? Waarom niet, lukt het niet? Kunnen we daarin ondersteunen dat u dat wel weer kunt gaan doen? Mantelzorg(er): “Ik doe de afwas, regel de administratie en help mijn vader ‘s avonds met naar bed gaan. De buurvrouw drinkt 1x per week koffie en mijn broer gaat met onze vader naar het ziekenhuis. Dit willen we zo blijven doen.” De professional legt deze afspraken vast in het Zorgleefplan.
- Zelfredzaamheid stimuleren:
 - Professional: “We stimuleren de cliënt om zo lang mogelijk activiteiten zelfstandig te doen. Hierdoor duurt het soms wat langer, maar blijft de cliënt zo lang mogelijk goed functioneren. Mantelzorg(er): “Zo heb ik dat nooit gedaan en kan je dat niet voor de cliënt doen?”
- Signaleren:
 - Professional: “Ik merk dat u de laatste tijd minder aanwezig bent, hoe gaat het met u?” Mantelzorg(er): “Dat klopt, ik heb het zo druk, eigenlijk lukt het me niet meer om goed voor de cliënt te kunnen zorgen zoals we dat hadden afgesproken.”

Wettelijke kaders en inhoudelijke richtlijnen

Voor de wet gaat het er niet direct om of mantelzorgers en/of het sociale netwerk bepaalde handelingen wel of niet mogen uitvoeren, maar wie aansprakelijk is als het mis gaat. Dan komen we terecht bij de juridische aspecten. Daarbij draait het om de onderlinge verhoudingen tussen cliënt, mantelzorg, sociaal netwerk en DPRS. Tussen professionals van De Pieter Raat Stichting (DPRS) en de mantelzorg(er)s en/of sociaal netwerk van de cliënt bestaat geen formele relatie. Als een mantelzorg(er) schade toebrengt aan zijn/haar naaste (cliënt) is de mantelzorg(er) daarvoor aansprakelijk. Ook als het om de uitvoering van zorghandelingen gaat. DPRS is niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorg(er) doet en de schade die de cliënt lijdt door eventuele fouten.

Een cliënt kan, zowel intra- als extramuraal, geholpen worden door mantelzorgers of het sociaal netwerk. Afspraken over wie wat doet worden vastgelegd in het zorgleefplan. In principe geldt de afspraak dat DPRS [voorbehouden en risicovolle handelingen](#) uitvoert. Specifieke afspraken hierover bijvoorbeeld ten aanzien van lichaamsverzorging zijn in overleg mogelijk.

Het is daarom belangrijk afspraken vast te leggen in het zorgleefplan:

- Wat doet cliënt, de mantelzorg en/of het sociale netwerk ;
- Wat doet DPRS, hoe wordt de ondersteuning en betrokkenheid van de mantelzorg en/of het sociale netwerk gevolgd. De uitkomsten hiervan worden dan vastgelegd in de rapportages.

Hierdoor zijn afspraken helder. Er is ruimte voor cliënt, mantelzorg en sociaal netwerk om bij te dragen aan het welzijn van de cliënt en voldoet DPRS aan haar zorgplicht.

DPRS is alleen aansprakelijk als hij tekortschiet als toezichthouder. Dus als je als professional signaleert dat de mantelzorg tekort schiet en/of zijn/haar afspraken niet nakomt, is een gesprek op zijn plaats met de mantelzorg maar ook met de cliënt. Afspraken hierover leg je vast in het zorgdossier.

Mantelzorgers die op verzoek van de zorgorganisatie ondersteuning en zorg bieden aan andere cliënten dan hun naaste, zijn in die situatie geen mantelzorg meer maar vrijwilliger. De zorgorganisatie wordt daarmee aansprakelijk voor hun verrichtingen.