

Mantelzorgondersteuning door verzorgenden



Petra van Leeuwen

# Mantelzorgondersteuning door verzorgenden

*Handleiding voor  
leidinggevenden*

NIZW

© 2002 Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Deze publicatie kwam tot stand in samenwerking met Stichting De Thuiszorg Icare.

**Auteur**

Petra van Leeuwen

**Projectleiding**

Helianthe Kort

**Ontwerp omslag en binnenwerk**

Zeno

**Drukwerk**

PlantijnCasparie, Heerhugowaard

**ISBN**

90-5050-954-1

**NIZW-bestelnummer**

E 32821

Deze publicatie is te bestellen bij

NIZW Uitgeverij

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoon (030) 230 66 07

Fax (030) 230 64 91

E-mail Bestel@nizw.nl

# Inhoud

## *Inleiding* 7

Leeswijzer 8

## **1** *Mantelzorg* 11

Mantelzorg 11

Draaglast en draagkracht 12

Objectieve en subjectieve belasting 13

Factoren die de draagkracht en draaglast beïnvloeden 13

## **2** *Mantelzorgondersteuning* 19

Waardering 19

Mantelzorgondersteuning 22

Cliëntgericht signaleren 23

Op zoek naar de balans 27

## **3** *De rol van leidinggevend* 31

Verzorgenden begeleiden 31

Kennis van de sociale kaart 32

Mantelzorgers op de agenda 33

Samenwerken met anderen 33

Beleidsgericht signaleren 34

Deskundigheidsbevordering 35

## **4** *Randvoorwaarden voor mantelzorgondersteuning* 39

Deskundigheidsbevordering 39

Tijd en ruimte 40

Duidelijke taakomschrijvingen 40

Duidelijke communicatiestructuur 40

Sociale kaart 41

***S Het gebruik van instrumenten 43***

Waarderingstest 43

Casusbespreking familie Kroon 46

Casusbespreking familie Stam 48

Mantelzorgspel 50

Mantelwijzer 52

***Samenvatting 57***

***Literatuur 61***

***Bijlagen 63***

1 Waarderingstest 65

2 Casus familie Kroon 68

3 Casus familie Stam 70

# Inleiding

Verzorgenden hebben in hun werk niet alleen met cliënten, maar ook met de mantelzorgers van hun cliënten te maken. In de praktijk zijn het vaak partners en kinderen die voor hun hulpbehoevende naaste zorgen.

Mantelzorgers zijn belangrijke personen in de zorg aan cliënten. Zonder hen zouden veel cliënten niet meer thuis kunnen wonen. Mantelzorgers houden zich soms 24 uur per dag met de zorg voor hun naaste bezig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel mantelzorgers overbelast raken. Door allerlei factoren kunnen zij zelf psychische en/of lichamelijke problemen krijgen, waardoor zij in het ergste geval niet meer voor hun naaste kunnen zorgen. Dit is zowel voor mantelzorgers zelf als voor hun naaste zorgwekkend.

Verzorgenden komen regelmatig in contact met mantelzorgers. Door hun huishoudelijke en/of verzorgende taken zijn verzorgenden vaak een steun voor mantelzorgers. Om goede zorg aan cliënten te kunnen leveren is goede samenwerking tussen verzorgenden en mantelzorgers belangrijk. Maar als mantelzorgers overbelast dreigen te raken, gaat de taak van verzorgenden verder dan alleen samenwerken met mantelzorgers. Tijdens hun werkzaamheden kunnen verzorgenden ook (dreigende) overbelasting van mantelzorgers herkennen. Van verzorgenden wordt verwacht dat zij mantelzorgers dan kunnen ondersteunen. Deze taak is in het productenboek van de thuiszorg in 2000 (LVT 2000) voor het eerst als apart product opgenomen. Mantelzorg-ondersteuning heeft niet alleen als doel de gezondheid en het welzijn van mantelzorgers te bevorderen, maar ook de continuïteit in de zorg te waarborgen.

Vanzelfsprekend gaat de eerste aandacht van verzorgenden uit naar cliënten. Mantelzorgondersteuning vraagt van verzorgenden een aanpassing van hun werkwijze. Niet alleen de zorg voor cliënten staat centraal, maar ook de behoeften van mantelzorgers. Van verzorgenden wordt verwacht dat zij overbelasting van mantelzorgers kunnen herkennen en voorkómen en zo nodig het evenwicht kunnen herstellen. Dit vraagt specifieke kennis en vaardigheden van verzorgenden.

In samenwerking met Stichting De Thuiszorg Icare heeft het NIZW het product mantelzorgondersteuning en de rol van verzorgenden verder uitgewerkt. Deze handleiding is in het bijzonder geschreven voor leidinggevend in de thuiszorg, die een belangrijke rol spelen in het begeleiden en toerusten van verzorgenden. Leidinggevend in andere sectoren (bijvoorbeeld ouderen- en gehandicaptenzorg) kunnen echter ook baat hebben bij de betreffende praktische tips. Het doel van deze handleiding is om leidinggevend handvatten te geven om mantelzorgondersteuning een verantwoorde en structurele plek te geven in het werk van verzorgenden.

Voor verzorgenden is de brochure *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden* verschenen.

### ***Leeswijzer***

Hoofdstuk 1 betreft mantelzorg en de diverse vragen waar mantelzorgers tegenaan kunnen lopen. Het is een theoretisch hoofdstuk, dat bedoeld is als achtergrondinformatie voor de overige hoofdstukken. In hoofdstuk 2 zetten we uiteen wat mantelzorgondersteuning door verzorgenden inhoudt. Enkele aspecten voor een goede beroepshouding van verzorgenden en de benodigde vaardigheden van verzorgenden komen aan de orde.

In hoofdstuk 3 staat de rol van leidinggevend centraal. In dit hoofdstuk geven we praktische tips voor leidinggevend om mantelzorgondersteuning een structurele plek te geven in het werk van verzorgenden.

Enkele belangrijke randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn passeren in hoofdstuk 4 kort de revue.



In hoofdstuk 5 ligt het accent op het gebruik van instrumenten. Deze instrumenten zijn door het NIZW ontworpen om verzorgenden (beter) toe te rusten voor hun nieuwe taak. De instrumenten passen uitstekend in een cursus of training, maar kunnen ook afzonderlijk van elkaar gebruikt worden in bijvoorbeeld een teamoverleg. In dit hoofdstuk krijgen leidinggevendende concrete handvatten aangereikt om het product mantelzorgondersteuning invulling te geven.

De inhoud van deze handleiding heeft met name betrekking op helpenden en verzorgenden met functieniveau 1, 2, 3, die we in het vervolg met 'verzorgenden' aanduiden. Voor verzorgenden met functieniveau 4 en 5 is het *Zorgkompas* (Duijnstee, Guldemond en Hendriks 2001) een geschikt instrument voor het ondersteunen van mantelzorgers.

Omwille van de leesbaarheid wordt naar de verzorgende in de vrouwelijke vorm verwezen en naar andere personen, zoals de mantelzorgers en de cliënt, in de mannelijke vorm. Waar in de tekst de aanduiding 'zij' wordt gebruikt, wordt dus ook 'hij' bedoeld en andersom.



# 1 Mantelzorg

In Nederland zijn veel zieke, gehandicapte of oudere mensen aangewezen op de hulp van familie, vrienden, kennissen of bureu. Eventueel samen met vrijwilligers en professionals zorgen zij voor een zo goed mogelijke zorg aan hun naaste. In dit hoofdstuk lichten we toe wat mantelzorg precies is en welke factoren de draaglast en draagkracht van mantelzorgers beïnvloeden. Dit hoofdstuk is bedoeld als achtergrondinformatie voor de overige hoofdstukken van de handleiding. Leidinggevenden kunnen de informatie uit dit hoofdstuk ook gebruiken voor een themabijeenkomst over mantelzorg.

## *Mantelzorg*

Mantelzorg is een *overkoepelende* naam voor veel vormen van onbetaalde hulp die wordt verleend door familie, vrienden en kennissen. Uit gegevens van het Sociaal en Cultureel Planbureau (1993) blijkt dat 11 procent van alle Nederlanders boven de 16 jaar zorg biedt aan een familielid, vriend of buur die aangewezen is op de hulp van anderen. Naar schatting zijn er in Nederland ruim 1,3 miljoen mensen die zulke zorg aan een naaste verlenen; een aantal dat ver boven het aantal professionele hulpverleners uitstijgt.

In de praktijk blijken de meeste mantelzorgers familieleden te zijn die de zorg van een ouder, kind of partner op zich nemen. Daarom spreekt men soms in plaats van over mantelzorg liever over familie-zorg. Kenmerkend voor mantelzorg is dat de zorg voortvloeit uit een *sociale relatie*. Mantelzorg is dus geen georganiseerde of professionele hulp en is daarom niet te verwarren met vrijwilligerswerk.

Meestal kiezen mantelzorgers er niet voor om mantelzorg te zijn. De situatie dwingt hen ertoe om de zorg voor hun naaste op zich te nemen. Hun partner, kind of ouder kan van de ene op de andere dag zorg nodig hebben, bijvoorbeeld door een ongeluk of een ziekte.

Degene op wie de cliënt altijd kan terugvallen noemen we de *primaire mantelzorg*er. In de praktijk is dat vaak de partner of een van de (schoon)kinderen.

Deze mantelzorgers verlenen regelmatig en gedurende een langere periode zorg aan hun naaste, soms wel 24 uur per dag. Zij staan centraal in deze handleiding.

De aard van de werkzaamheden van mantelzorgers is heel verschillend. Elke situatie heeft zijn eigen specifieke kenmerken en daarom moeten we in ons achterhoofd houden dat we nooit kunnen spreken van 'de' mantelzorger. Daarvoor is de groep mantelzorgers te groot en te divers.

### ***Draaglast en draagkracht***

Mantelzorgers nemen vaak allerlei taken op zich; van huishoudelijke werkzaamheden tot persoonlijke verzorging, emotionele steun en coördinerende taken. Mantelzorgers kunnen zich niet voorbereiden op deze taken. Soms moeten mantelzorgers van de ene op de andere dag ineens allerlei dingen doen waar ze nauwelijks verstand van hebben. Tijd om even rustig een aantal dingen op een rijtje te zetten, is er vaak niet.

Mantelzorgers stellen hun eigen belang, en daarmee hun eigen gezondheid en welzijn, nog wel eens op de tweede plaats. Ze gaan door met de zorg, zonder erbij stil te staan of ze het ook echt allemaal aankunnen. Als de zorg te zwaar wordt, kunnen ze niet zomaar zeggen: 'Nou, ik stop ermee.'

Om de zorg voor een naaste goed vol te kunnen houden, is het van belang een evenwicht te vinden tussen draaglast (totaal aan lasten) en draagkracht (vermogen om lasten te hanteren). Als de draaglast groter is dan de draagkracht, betekent dit dat men aan de eigen grenzen voorbijgaat. Dit kan ernstige gevolgen hebben, zoals burn-out, oververmoeidheid of ziekte. Als een mantelzorger overbelast is, kan dit ertoe leiden dat hij in het ergste geval helemaal af moet zien van verdere ondersteuning van zijn naaste. De cliënt zal dan alleen nog een beroep kunnen doen op de professionele zorg. Dit kan er bijvoorbeeld toe leiden dat besloten moet worden tot opname in een verpleeghuis, terwijl de cliënt anders nog thuis had kunnen blijven wonen. Het is mede daarom belangrijk om de mantelzorger onder-

steuning te verlenen, hetzij door de draagkracht te vergroten, hetzij door de draaglast te verminderen. Wat in ieder geval belangrijk is, is dat het eigen leven van de mantelzorger ook door kan gaan. De professionele hulp zou deze ruimte kunnen bieden, bijvoorbeeld door een aantal taken over te nemen.

### *Objectieve en subjectieve belasting*

Het bepalen van de belasting van mantelzorgers is geen optelsom van feitelijke problemen die zich op een terrein voor kunnen doen. Wat voor de één een onmogelijke opgave is, kan voor een ander geen enkel probleem zijn. Persoonlijke factoren beïnvloeden in grote mate de belasting van mantelzorgers. Daarom onderscheiden we objectieve en subjectieve belasting.

Objectieve belasting wordt bepaald door cliëntkenmerken, verzorgingskenmerken, omgevingskenmerken en concurrerende aandachtsgebieden. De objectieve belasting is de belasting die we als onderzoeker of buitenstaander waarnemen. De afkorting OB staat hier ook voor het Oog van de Buitenstaander (Houweling 1992). Cliëntkenmerken zijn bijvoorbeeld de soort, ernst en de duur van de ziekte. Verzorgingskenmerken zijn de verzorgende activiteiten die de mantelzorger uit moet voeren. Omgevingskenmerken zijn bijvoorbeeld financiën, woonsituatie, aanwezigheid van professionele hulp, sociaal netwerk met hulp, aandacht en bezoek van anderen. Concurrerende aandachtsgebieden zijn direct van invloed op de draaglast, bijvoorbeeld een baan of een gezin hebben. Deze factoren zijn dus allemaal te zien en te 'meten' door anderen.

Subjectieve belasting heeft betrekking op hoe de mantelzorger de belasting *ervaart*. Bij subjectieve belasting gaat het om de beleving van de mantelzorger zelf. Subjectieve belasting is dus persoonlijk en moeilijker door anderen vast te stellen.

### *Factoren die de draagkracht en draaglast beïnvloeden*

Om de draagkracht en de draaglast van iemand in kaart te kunnen brengen, is het dus altijd belangrijk om naar de persoonlijke situatie van de cliënt en de mantelzorger te kijken. Om de situatie van mantelzorgers systematisch in kaart te kunnen brengen, maken we een onderscheid tussen praktische, emotionele, relationele en lichamelijke

factoren die de draaglast en draagkracht beïnvloeden. Voor verzorgenden is het belangrijk dat zij op deze vier gebieden leren signaleren, om zodoende te onderzoeken welke behoefte de mantelzorgers heeft.

#### *Praktische factoren*

Mantelzorgers lopen al snel tegen praktische kwesties aan. De meeste mantelzorgers verrichten zowel huishoudelijke als verzorgende, administratieve en coördinerende taken. Deze taken zijn niet altijd vanzelfsprekend geweest. Mantelzorgers moeten zich deze taken eigen maken. Wassen op bed, het duwen van een rolstoel, verschoneren bij incontinentie, het voorkomen van decubitus... het zijn allemaal taken die mantelzorgers moeten leren. Het gebruik van hulpmiddelen kan daarbij ondersteunend zijn en de praktische belasting verlichten.

Een belangrijke praktische factor is de organisatie van het werk. De zorg voor de naaste vereist aardig wat tijd en daardoor komen de eigen bezigheden van mantelzorgers nog wel eens in het gedrang. Dit is onder andere afhankelijk van de concurrerende aandachtsgebieden, zoals werk, een eigen gezin en dagbesteding. Door gebrek aan tijd komen mantelzorgers niet altijd aan eigen ontspanning en rust toe. Een praktisch probleem voor mantelzorgers is vaak dat zij niet weten waar zij informatie of (praktische, emotionele of financiële) ondersteuning kunnen krijgen. Mantelzorgers zijn niet altijd op de hoogte van de landelijke of plaatselijke mogelijkheden of worden soms van het kastje naar de muur gestuurd.

#### *Emotionele factoren*

Ziekte of handicap van een naaste is sowieso een ingrijpende gebeurtenis die vaak emoties met zich meebrengt, zowel bij de cliënt als bij de mantelzorgers. Mantelzorgers 'rollen' vaak vanzelf in de zorg, zonder dat ze daar bewust voor kiezen. Niet zelden is plichtsgevoel een van de redenen om de zorg op zich te nemen. Het accepteren van de situatie is natuurlijk geen eenvoudige opgave. Bij acceptatie gaat het erom dat iemand zich kan neerleggen bij een situatie, door zich niet elke keer weer verdrietig, boos, of onmachtig te voelen. De vraag: 'waarom overkomt dit mij/ons?' kan bij sommige mantelzorgers regelmatig terugkomen.

Een andere belangrijke factor is de motivatie om te zorgen. Motivatie heeft deels betrekking op de opgebouwde relatie tussen mantelzorgers en cliënt; datgene wat ze samen hebben meegemaakt, de gezamenlijke levensloop. Een mantelzorgers die al 25 jaar een goed huwelijk heeft met haar man, zal anders in de zorg staan dan een vrouw die al jaren emotioneel mishandeld wordt door haar man. Tegelijkertijd kan het zo zijn dat een relatie juist verbetert door een ziekte of handicap van een naaste. De mantelzorgers ontvangt dan bijvoorbeeld meer waardering van haar partner of familie.

Ook materiële zaken kunnen de motivatie bepalen, zoals geld en een huis.

Mantelzorgers komen ineens voor taken te staan die zij misschien nooit eerder hebben uitgevoerd. Dit kan leiden tot onzekerheid of twijfel over het eigen kunnen. Schuldgevoelens staan soms sterk op de voorgrond bij mantelzorgers, bijvoorbeeld als mantelzorgers het idee hebben het niet goed (genoeg) te doen, hulp van anderen nodig hebben of het idee hebben de zorg niet aan te kunnen. Als ze hun eigen grenzen aangeven, kunnen ze het gevoel hebben dat ze hun naaste tekortdoen of zelfs in de steek laten. Dit belemmert mantelzorgers vaak om hulp van anderen te aanvaarden of om hun naaste bijvoorbeeld naar de dagopvang te laten gaan.

Sommige zorgtaken kunnen ook intimiteitsgrenzen overschrijden, bijvoorbeeld bij het wassen of douchen van een ouder. Psychische problemen kunnen ook voortkomen uit onzekerheid over de toekomst of het niet kunnen accepteren van de situatie. Natuurlijk spelen ook persoonlijke karaktereigenschappen een rol bij het al dan niet vol kunnen houden van de zorg. Iemand die altijd de positieve kant van dingen kan blijven zien zal de zorg waarschijnlijk beter aankunnen dan een 'doemdenker'. De manier van denken is een van de facetten die aangeven op welke manier iemand omgaat met problemen. Afstand kunnen nemen van de situatie en naar oplossingen blijven zoeken maken het mogelijk om de situatie beter te hanteren.

#### *Relationele factoren*

Relationele problemen kunnen zich voordoen tussen de cliënt en zijn mantelzorgers, maar ook tussen de mantelzorgers en de familie, het

eigen gezin, vrienden of professionele hulpverleners. Tussen cliënt en mantelzorger kan een afhankelijkheidsrelatie ontstaan. Ook kan er rolverschuiving plaatsvinden van taken en verantwoordelijkheden. Kinderen die voor hun ouders zorgen krijgen ineens de zorg voor hun ouders in plaats van andersom. Dit wordt ook wel eens het probleem van 'omgekeerd ouderschap' genoemd. Stress binnen de relatie kan ontstaan door veranderingen in het gedrag of de stemming van de cliënt of een gebrek aan waardering of dankbaarheid. Niet zelden geven mantelzorgers aan dat ze moeten leren leven met een veranderde partner of ouder. De naaste omgeving heeft niet altijd begrip of inzicht in de situatie of heeft alleen oog voor de cliënt. De behoeften van mantelzorgers blijven nog wel eens buiten beeld of komen in conflict met hetgeen de cliënt wil. Mantelzorgers komen niet zelden tussen twee vuren te staan, bijvoorbeeld de zorg voor hun eigen gezin en de zorg voor hun ouder. Kinderen of partners van mantelzorgers voelen zich soms door het gebrek aan tijd en aandacht tekortgedaan. Doordat de zorg veel tijd en energie in beslag neemt, komen mantelzorgers niet altijd aan hun eigen ontspanning toe. Mede daardoor nemen de sociale activiteiten buitenshuis af. Ook kunnen sociale contacten verminderen als deze belastend zijn, bijvoorbeeld omdat het huis dan schoon moet zijn en er achteraf weer een vaat gedaan moet worden, of anderen niet om kunnen gaan met de situatie.

De relatie met professionele hulpverleners is ook erg belangrijk. Over het algemeen vinden mantelzorgers het prettig om betrokken te worden bij de zorg. Goede communicatie en samenwerking tussen mantelzorgers en professionele hulpverleners bevordert deze betrokkenheid. Ook verdienen mantelzorgers begrip en respect van hen.

#### *Lichamelijke factoren*

Niet zelden is de mantelzorg een 24-uurstaak. Zeker voor partners en inwonende kinderen geldt dit. Sommige cliënten hebben dag en nacht zorg nodig, waardoor mantelzorgers niet altijd aan hun eigen (nacht)rust toekomen. Mantelzorgers maken vaak lange dagen en kunnen vermoeid raken door het gebrek aan slaap, de lichamelijke inspanning of het verstoorde dag-/nachtritme. Daarnaast zijn veel



mantelzorgers zelf ook niet meer de jongsten, waardoor ze geconfronteerd worden met een afname van hun eigen lichamelijke gezondheid. Een goede lichamelijke gezondheid, voldoende beweging en (nacht)rust en gezonde voeding dragen bij aan de algehele gezondheid en het welzijn van mantelzorgers.

In schema:

<b>Praktisch</b>	Huishouden Zorgtaken Hulpmiddelen Instanties Informatie, kennis Coördinatie
<b>Emotioneel</b>	De situatie accepteren Motivatie om te zorgen Grenzen kunnen aangeven Omgaan met problemen Zelfvertrouwen Positieve levenshouding
<b>Relationeel</b>	Relatie tot de cliënt Relatie met familie Relatie binnen eigen gezin, vrienden, kennissen Relatie met professionele hulpverleners Sociale activiteiten buitenshuis
<b>Lichamelijk</b>	Lichamelijke gezondheid en welzijn Dag-/nachtritme Voeding Beweging

*Factoren die van invloed zijn op de draaglast en draagkracht van mantelzorgers*



## 2 Mantelzorg- ondersteuning

Verzorgenden in de thuiszorg komen regelmatig in contact met mantelzorgers. Verzorgenden komen immers niet alleen bij een cliënt, maar bij een heel systeem over de vloer. Als verzorgenden vaak contact hebben met mantelzorgers, zullen zij een van de eersten, of soms de enigen, zijn die merken dat een mantelzorger overbelast is of dreigt te raken. Van verzorgenden wordt verwacht dat zij mantelzorgers dan kunnen ondersteunen. De vraag is echter wat mantelzorgondersteuning inhoudt en wat de rol van verzorgenden hierin is. Deze vragen beantwoorden we in dit hoofdstuk. Soms verwijzen we naar een instrument voor verzorgenden. Deze instrumenten kunnen leidinggevenden gebruiken om met verzorgenden aan de slag te gaan met het thema mantelzorgondersteuning. Het gebruik van deze instrumenten lichten we in hoofdstuk 5 toe.

### *Waardering*

Allereerst willen we stilstaan bij de waardering die uitgaat van verzorgenden naar mantelzorgers. Als verzorgenden in contact komen met mantelzorgers ontstaat er een relatie tussen verzorgende, cliënt én mantelzorger. Eén aspect dat van groot belang is in deze relatie is de waardering die men voor elkaar heeft. Waardering verwijst naar de waarde die iemand aan iets hecht. De waarde die men aan een bepaalde situatie geeft, heeft sterk te maken met *visie*. In deze handleiding is de aandacht gericht op de waardering die verzorgenden hebben voor mantelzorgers. Waardering voor mantelzorg is in onze visie een belangrijke voorwaarde voor mantelzorgondersteuning. De normen en waarden van verzorgenden kleuren immers de bril waardoor zij kijken. Waardering voor mantelzorg bepaalt voor een deel (onbewust) de manier waarop verzorgenden mantelzorgers tegemoet treden. Daarom is het van belang te weten hoe verzorgenden tegen

mantelzorgers aan kijken. De vraag aan verzorgenden is dan ook wat zij van mantelzorgers vinden. Vinden zij het belangrijk dat mantelzorgers er zijn? Als verzorgenden mantelzorgers erg belangrijk vinden, zullen verzorgenden bijna vanzelfsprekend oog hebben voor het welzijn van mantelzorgers. Andersom kan het ook zo zijn dat ze mantelzorgers als last beschouwen en liever niet naar ze omkijken. Hoe verzorgenden naar mantelzorgers kijken, beïnvloedt dus de manier waarop zij mantelzorgers benaderen.

### *Theoretische modellen van Twigg*

Aan de hand van drie modellen brengt Twigg (1989) in kaart hoe professionele hulpverleners over mantelzorgers kunnen denken en hoe zij hen als gevolg hiervan benaderen. Elk model heeft andere gevolgen voor de relatie tussen mantelzorgers, cliënten en verzorgenden. We lichten elk model kort toe met enkele voor- en nadelen.

#### 1. Mantelzorgers als hulpbronnen

Mantelzorgers zijn in dit model de voornaamste zorgverleners. De professionele zorg is alleen aanvullend. Mantelzorgers moeten zo veel mogelijk doen. Ondersteuning van mantelzorgers krijgt in dit model geen aandacht. Er is een duidelijke scheiding tussen professionele zorg en mantelzorg. Waardering voor de mantelzorgers is er niet of nauwelijks.

Voordeel van deze visie is dat verzorgenden mantelzorgers als ervaringsdeskundig beschouwen. Lang niet alle mantelzorgers hebben behoefte aan de aandacht van verzorgenden. Nadeel van deze visie is dat verzorgenden eraan voorbijgaan dat mantelzorgers recht hebben op een goede samenwerking en ondersteuning.

#### 2. Mantelzorgers als medehulpverleners

Mantelzorgers en verzorgenden beschouwen de zorg als een gezamenlijke taak, waarbij samenwerking tussen alle partijen van groot belang is. Verzorgenden en mantelzorgers werken samen aan een zo goed mogelijke zorg voor de cliënt. Zij stemmen hun werkzaamheden op elkaar af en wisselen informatie en ideeën met elkaar uit. Verzorgenden hebben waardering voor mantelzor-

gers en oog voor hun deskundigheid en benaderen mantelzorgers vooral als partner.

Voordeel is dat verzorgenden mantelzorgers actief betrekken bij de zorg aan cliënten. Goed communiceren met mantelzorgers is heel belangrijk. Nadeel van deze visie is dat verzorgenden te weinig oog hebben voor de mogelijke behoefte aan ondersteuning van mantelzorgers.

### 3. Mantelzorgers als medehulpvragers

Mantelzorger zijn mensen die zelf ook zorg nodig hebben. De aandacht voor het welzijn van mantelzorgers is een specifieke taak van verzorgenden om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast (dreigen te) raken. Het welzijn van mantelzorgers krijgt grote aandacht, apart van de zorg aan de cliënt. Verzorgenden kijken ook gericht naar de behoeften van mantelzorgers.

Voordeel van deze visie is dat verzorgenden er zich van bewust zijn dat mantelzorgers ook een beroep op hen kunnen doen voor ondersteuning. Verzorgenden staan open voor vragen en problemen van mantelzorgers. Nadeel is dat zij te weinig gebruikmaken van de eigen kennis en kunde van mantelzorgers of mantelzorgers gaan betuttelen. Alleen in een vertrouwensrelatie zal er openheid ontstaan om problemen te bespreken.

Visie en mantelzorgondersteuning gaan dus hand in hand. De eerste voorwaarde voor mantelzorgondersteuning is dat verzorgenden het belangrijk vinden om mantelzorgers te betrekken bij hun werk. Daarnaast dienen verzorgenden zich bewust te zijn van het feit dat mantelzorgers zelf soms ook behoefte kunnen hebben aan ondersteuning, ondanks het feit dat veel mantelzorgers zeggen dat het allemaal prima gaat. Pas dan kunnen professionele verzorgenden signalen voor ondersteuningsbehoefte oppakken. Verzorgenden die mantelzorgers alleen zien als hulpbron gaan hieraan voorbij.

---

## Instrumenten voor verzorgenden

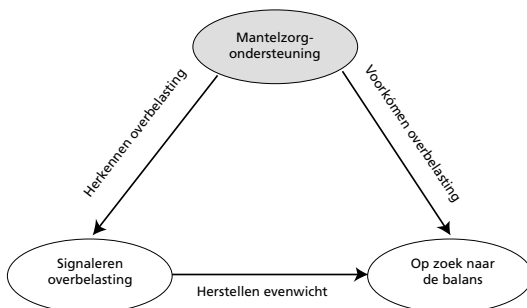
- Door de zogenoemde waarderingsstest in te vullen kunnen verzorgenden erachter komen of ze mantelzorgers voornamelijk zien als hulpbronnen, medehulpverleners of als medehulpvragers (zie hoofdstuk 5 en bijlage 1).
  - De 'Casus familie Kroon' geeft verzorgenden inzicht in hun eigen waarden en normen ten aanzien van mantelzorg (zie hoofdstuk 5 en bijlage 2).
- 

## Mantelzorgondersteuning

In het productenboek van de thuiszorg (LVT 2000) wordt mantelzorgondersteuning omschreven als 'het signaleren van een behoefte, het informeren, adviseren en ondersteunen van mantelzorgers en het verlichten of (tijdelijk) overnemen van taken. Mantelzorgondersteuning wordt verleend om de fysieke, logistieke, psychosociale en/of emotionele belasting van de mantelzorgers te verminderen waardoor de draagkracht in stand wordt gehouden of vergroot wordt en/of de draaglast verminderd wordt'.

Verzorgenden hebben dus een signalerende taak. Zij signaleren behoeften van mantelzorgers. Vervolgens ondersteunen zij mantelzorgers bij het herstellen van het evenwicht tussen draagkracht en draaglast. Dit kunnen zij doen door mantelzorgers te informeren, adviseren, ondersteunen of door taken over te (laten) nemen.

In schema:



*Schematische weergave mantelzorgondersteuning*

Uit het schema kunnen we opmaken dat verzorgenden de taak hebben om overbelasting van mantelzorgers te herkennen, te voorkómen én zo nodig het evenwicht te herstellen. Om overbelasting te voorkómen en te herstellen, is het voor verzorgenden belangrijk op zoek te gaan naar de balans tussen draagkracht en draaglast. Verderop in dit hoofdstuk laten we zien hoe verzorgenden dat kunnen doen.

Als de draaglast groter is geworden dan de draagkracht is er sprake van overbelasting. Eigenlijk is de situatie dan al uit de hand gelopen. Verzorgenden kunnen signaleren wanneer het mantelzorgers te veel wordt. Als verzorgenden overbelasting tijdig signaleren, kunnen zij in overleg met mantelzorgers bekijken hoe zij het evenwicht kunnen herstellen tussen de draaglast en de draagkracht. Het waarnemen van overbelasting is meestal niet zo'n probleem voor verzorgenden. Het waarnemen van *dreigende* overbelasting is echter veel lastiger. Die signalen zijn klein en subtiel en vragen een zeer nauwkeurig waarnemingsvermogen van verzorgenden. In bijvoorbeeld een cursus kunnen verzorgenden hierin getraind worden.

Ondersteuning van mantelzorgers vraagt van verzorgenden een oplettende houding. Hun signalerende taak is van groot belang.

### *Cliëntgericht signaleren*

Om te achterhalen aan welke ondersteuning mantelzorgers behoefte hebben, is het voor verzorgenden van belang om goed te signaleren. Tijdens hun huishoudelijke of verzorgende werkzaamheden zijn verzorgenden continu bezig met signaleren. Verzorgenden zijn door hun directe contact met cliënten en mantelzorgers soms de eersten die signalen oppikken. De signalerende taak van verzorgenden wordt ook wel cliëntgericht signaleren genoemd. Cliëntgericht signaleren speelt zich af in het primaire proces. Hoewel de term anders doet vermoeden, horen mantelzorgers hier dus ook bij! Maar wat houdt signaleren precies in?

Van der Plank, Kanters en Van Amelsvoort (1997) omschrijven het begrip signaleren als 'het waarnemen van veranderingen die aanleiding geven tot het overwegen wel of niet zélf tot actie over te gaan of anderen tot actie aan te zetten'. Iets doen met wat je opvalt. Kernachtig weergegeven is dit waar het bij signaleren om gaat. Signaleren is

gericht op verbetering. Door te signaleren spelen verzorgenden in op de veranderende behoefte van cliënten en mantelzorgers. Dit betekent dat systematisch signaleren vraaggerichte zorg ten goede komt. Verzorgenden zijn degenen die direct iets met de signalen kunnen doen. Daarbij is het voor verzorgenden belangrijk om te weten welke actie zij kunnen ondernemen. De signalen moeten namelijk op de juiste plek terechtkomen. Goede communicatie is daarbij van groot belang. Daarnaast dienen verzorgenden zich bewust te zijn van hun eigen waarden en normen. Vindt de verzorgende het zorgwekkend dat de mantelzorgers de laatste tijd afspraken vergeet? De verzorgende ziet wel dat de mantelzorgers er moe uitziet, maar de mantelzorgers zegt dat het wel goed met hem gaat, dus waarom zou de verzorgende dan nog verder vragen? De theorie lijkt eenvoudig, maar in de praktijk zijn er veel factoren die bepalen of een signaal wel of niet wordt opgepikt. Veel verzorgenden reageren gevoelsmatig op een situatie en vaak is dat ook een goede reactie. Maar systematisch signaleren vergroot het doordacht handelen en maakt dat er geen stappen in het signaleringsproces overgeslagen worden. Signaleren gaat vaak onbewust. Als signaleren een bewust proces wordt, zal het effect ervan toenemen en de zorg verbeteren.

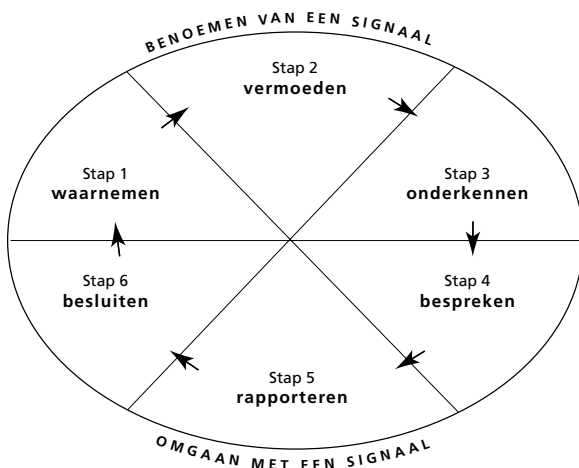
Signaleren betreft enerzijds het oppikken en benoemen van signalen en anderzijds het omgaan met signalen en kan als een tweeledig proces opgevat worden waarin zes stappen te onderscheiden zijn. Het eerste deel van het proces, het oppikken en benoemen van signalen, begint met het waarnemen dat er een verandering is opgetreden. Verzorgenden kunnen het gevoel krijgen dat er iets niet klopt. Vervolgens kunnen zij ervoor kiezen de situatie even aan te zien om te kijken of de veranderingen tijdelijk van aard zijn. Eventueel kunnen zij besluiten om anderen te consulteren. Dan zal óf het vermoeden worden bevestigd óf blijken dat er toch niets bijzonders aan de hand is. De betekenis van het signaal zal in ieder geval duidelijk(er) zijn geworden. Vervolgens onderzoeken verzorgenden wat er met het signaal moet gebeuren.

Dan treedt het tweede deel van het proces in werking, het omgaan met een signaal. Dit begint met het bespreken van de veranderingen met de cliënt en/of de mantelzorgers. Verzorgenden rapporteren de bevin-



dingen en na overleg besluiten zij welke acties er verder ondernomen worden.

In schema:



#### *Het zesstappenmodel van signaleren*

De vierde stap, het bespreekbaar maken van het signaal met de mantelzorgers, is heel belangrijk. In een gesprek met mantelzorgers kunnen verzorgenden nagaan of zij het signaal juist hebben ingeschat. Soms gaat het om heel gevoelige onderwerpen. Als verzorgenden niet goed weten hoe ze een signaal bespreekbaar moeten maken, bestaat het gevaar dat ze het onderwerp vermijden. Daarom is het ook van belang om in teambesprekingen de situaties van mantelzorgers bespreekbaar te maken en elkaar handvatten te geven om met lastige situaties om te gaan, en om verzorgenden gesprekstechnieken te leren waarmee ze zulke gesprekken aan kunnen gaan. In het signaleringsproces is het ook belangrijk dat verzorgenden leren wat ze zelf met een signaal kunnen doen en wanneer ze anderen in moeten schakelen. Daarom is het belangrijk dat verzorgenden weten naar wie ze mantelzorgers kunnen doorverwijzen. Wanneer verzorgenden besluiten om

anderen in te schakelen, is – naast een zorgvuldige rapportage – een belangrijk aandachtspunt na te gaan wat er verder met een signaal gebeurt. Als de verzorgende een mantelzorger bijvoorbeeld verwijst naar de huisarts om daar meer informatie te krijgen over de ziekte van de naaste, kan zij na een week navragen of de mantelzorger de gewenste informatie van de huisarts inmiddels ontvangen heeft.

Cliëntgericht signaleren op het gebied van mantelzorg vraagt van verzorgenden dat zij:

- inzicht hebben in hun eigen waarden en normen;
- waardering hebben voor mantelzorg;
- hun verantwoordelijkheid en grenzen kennen bij het omgaan met signalen;
- een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met mantelzorgers;
- kennis hebben van mantelzorg en veelvoorkomende problemen van mantelzorgers;
- steeds opmerkzaam zijn voor (mogelijke) veranderingen;
- de juistheid en het belang van signalen kunnen inschatten door te overleggen met cliënten, mantelzorgers, collega's en leidinggevenden;
- signalen of problemen met mantelzorgers kunnen bespreken;
- mondeling en schriftelijk kunnen rapporteren;
- weten aan wie zij signalen door moeten geven;
- na kunnen gaan wat er (binnen of buiten de organisatie) met een signaal gebeurt;
- mantelzorgers adequaat kunnen doorverwijzen.

---

### **Instrument voor verzorgenden**

Met de *Mantelwijzer* op zak leren verzorgenden systematisch ingaan op signalen van mantelzorgers en hebben verzorgenden belangrijke telefoonnummers bij de hand, zodat ze mantelzorgers snel kunnen doorverwijzen (zie hoofdstuk 5).

---

Er valt nog veel meer te zeggen over signaleren, maar dat valt buiten het bestek van deze handleiding.

Om verzorgenden te trainen in het signaleren, heeft het NIZW reeds diverse publicaties voor verzorgenden uitgebracht, waaronder *Horen, zien en dan? Signaleren: iets doen met wat je opvalt* (T. van der Plank, F. van Amelsvoort en M. Hornman (red.)) in de serie *Verzorging in zicht, inzicht in verzorging*.

### *Op zoek naar de balans*

Bij het ondersteunen van mantelzorgers gaat het naast signaleren om het bevorderen van het evenwicht tussen draaglast en draagkracht. Wat hebben verzorgenden hiervoor nodig en hoe kunnen zij dit doen?

#### *Kennis over mantelzorg*

Om te beginnen is kennis over de draagkracht en draaglast van mantelzorgers belangrijk. Weten welke factoren de balans kunnen verstoren, maakt dat verzorgenden gericht naar deze factoren kunnen kijken. Hierdoor kunnen verzorgenden sneller signalen oppikken en de betekenis ervan inschatten. Verzorgenden kunnen zelf meer lezen over mantelzorgers. Ook kunnen zij een bezoek brengen aan het Steunpunt Mantelzorg om meer over mantelzorg te weten te komen.

#### *Goede samenwerking met mantelzorgers*

Goede zorg aan mantelzorgers begint in eerste instantie met goede zorg aan cliënten. Daarbij is het belangrijk om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de behoeften en wensen van zowel cliënten als mantelzorgers. Verzorgenden betrekken mantelzorgers bij de zorg voor de cliënt. Verzorgenden en mantelzorgers werken samen aan een zo goed mogelijke zorg voor cliënten. Voor zowel cliënten als mantelzorgers is het prettig als de zorg voor cliënten goed is en er continuïteit in de zorg is.

#### *Een goede beroepshouding*

Vanuit de samenwerking met mantelzorgers (mantelzorger als medehulpverlener) kan er een vertrouwensrelatie ontstaan. Alleen vanuit een vertrouwensrelatie zal het mogelijk zijn om mantelzorgers te ondersteunen (mantelzorger als medehulpvrager). Een begripvolle,

betrokken en respectvolle houding van de verzorgende is de basis voor deze relatie.

#### *Tijd en aandacht voor mantelzorgers*

Als er vertrouwen is ontstaan tussen verzorgenden en mantelzorgers kan er ruimte ontstaan om mogelijke problemen of overbelasting bespreekbaar te maken. Verzorgenden kunnen mantelzorgers ondersteunen door op de eerste plaats een luisterende houding aan te nemen. Vaak betekent een luisterend oor al heel veel voor mantelzorgers. Verzorgenden hebben ruimte nodig om regelmatig tijd en aandacht aan mantelzorgers te besteden.

#### *Gerichte ondersteuning*

Naast het bieden van een luisterend oor, kunnen verzorgenden ook gerichte ondersteuning aan mantelzorgers geven. Verzorgenden kunnen samen met mantelzorgers de ‘balans opmaken’: wat ervaart de mantelzorgers als last en waar put hij kracht uit? Het gaat er niet zozeer om dat zij dit samen op papier zetten, maar dat ze inzicht krijgen in de draaglast en draagkracht. Verzorgenden kunnen deze balans ook zelf opmaken aan de hand van wat ze van mantelzorgers horen en zien. Vervolgens kunnen verzorgenden en mantelzorgers samen kijken hoe ze de last kunnen verlichten of op welke manier de draagkracht vergroot kan worden. Wat zijn de wensen van mantelzorgers? Verzorgenden kunnen nagaan of zij zelf iets met het probleem kunnen doen of dat zij de mantelzorgers moeten doorverwijzen.

Niet altijd zullen verzorgenden zo systematisch aan het werk gaan, maar een dergelijke werkwijze kan verzorgenden aanknopingspunten bieden. Vaak zullen verzorgenden ook tussen de gewone werkzaamheden door bezig zijn de draaglast te verkleinen of de draagkracht te vergroten.

#### *Adviseren, informeren en doorverwijzen*

Verzorgenden kunnen mantelzorgers zelf adviseren en informeren, bijvoorbeeld over (het gebruik van) hulpmiddelen, het omgaan met de ziekte van de cliënt en tiltechnieken. Ook kan de verzorgende onderzoeken of (tijdelijke) overname van de zorg voor de cliënt gewenst is. Vooral als mantelzorgers fulltime bezig zijn met de zorg,

kan een (tijdelijke) ondersteuning wat ruimte geven aan mantelzorgers. Het is bijvoorbeeld mogelijk om vrijwilligers in te schakelen, op vakantie te gaan, dagopvang te regelen enzovoort. Hiervoor is het belangrijk dat verzorgenden weten welke plaatselijke instanties hulp bieden aan mantelzorgers. Inzicht in de sociale kaart is dan ook een voorwaarde om mantelzorgers goed te kunnen doorverwijzen. De draaglast verkleinen begint dus bij het in kaart brengen van de last om vervolgens te zoeken naar oplossingen.

Maar verzorgenden kunnen ook de draagkracht van mantelzorgers vergroten. Dan gaat het er niet zozeer om problemen weg te nemen, maar mantelzorgers meer draagkracht te geven om met deze problemen om te gaan. Belangrijke aspecten die de draagkracht van mantelzorgers bevorderen zijn een goede gezondheid, goed kunnen slapen, goed eten, tijd voor zichzelf vrij kunnen maken (om vrienden te bezoeken, een hobby uit te oefenen) en een goede conditie. Ook begrip van anderen vergroot de draagkracht. Lang niet alle mantelzorgers ontvangen begrip van anderen. In dergelijke gevallen kan contact met lotgenoten wellicht een manier zijn om emoties en ervaringen met anderen te delen. Verzorgenden kunnen mantelzorgers stimuleren om goed voor zichzelf te blijven zorgen en tijd voor zichzelf vrij te maken om iets leuks te doen.

Kortom: om het evenwicht tussen de draaglast en draagkracht van mantelzorgers te kunnen bevorderen is het noodzakelijk dat verzorgenden:

- kennis hebben van mantelzorg;
- samen met mantelzorgers werken aan een zo goed mogelijke zorg aan cliënten;
- een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met mantelzorgers;
- mantelzorgers een luisterend oor bieden;
- goed kunnen signaleren;
- weten wat de begrippen draaglast en draagkracht inhouden;
- kennis hebben van factoren die de draaglast en draagkracht van mantelzorgers beïnvloeden;
- de draaglast en draagkracht van individuele mantelzorgers in kaart kunnen brengen;

- weten hoe zij zelf de draaglast kunnen verkleinen of de draagkracht kunnen vergroten;
- kennis hebben van de sociale kaart;
- mantelzorgers kunnen doorverwijzen.

---

### **Instrument voor verzorgenden**

De 'Casus familie Stam' leert verzorgenden hoe zij de draaglast en draagkracht van een mantelzorgster in kaart kunnen brengen en hoe zij het evenwicht kunnen bevorderen (zie hoofdstuk 5 en bijlage 3).

---

Het NIZW heeft speciaal voor verzorgenden diverse brochures uitgebracht die de kennis over en het inzicht in mantelzorgondersteuning vergroten. Zo zijn in de reeks *Verzorging in zicht, inzicht in verzorging* de brochures *Eerst luisteren, dan doen. Aandacht voor zorgende familieleden* (M. Duijnsteek en J. Keesom (red.)) en *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden* (P. van Leeuwen) verschenen.

### 3 *De rol van leidinggeevenden*

Mantelzorgondersteuning blijft niet beperkt tot een taak van verzorgenden. Ook leidinggeevenden spelen hierbij een belangrijke rol. Zij zijn immers degenen die verzorgenden begeleiden en toerusten voor hun taak. In dit hoofdstuk bespreken we enkele aspecten die voor leidinggeevenden van belang zijn op het gebied van mantelzorgondersteuning.

#### *Verzorgenden begeleiden*

Leidinggeevenden hebben de taak om verzorgenden te begeleiden bij het uitvoeren van hun taken. Dit betekent dat leidinggeevenden verzorgenden ondersteunen in het benoemen van en omgaan met signalen van mantelzorgers. De mate waarin verschilt per organisatie, per team en per individu, maar over het algemeen zijn leidinggeevenden het eerste aanspreekpunt voor verzorgenden als zij vragen of problemen hebben. Verzorgenden kunnen bij hun leidinggeevenden terecht voor informatie, advies en ondersteuning. Dit geldt dus ook voor vragen of problemen op het gebied van mantelzorgondersteuning. Leidinggeevenden zijn degenen die met verzorgenden mee kunnen denken bij het oplossen van emotionele of praktische problemen die zij zelf of die zij bij mantelzorgers tegenkomen.

Zo kunnen leidinggeevenden verzorgenden dan handvatten geven hoe om te gaan met claimgedrag van mantelzorgers, verslavingsgedrag, relatieproblemen tussen cliënt en mantelzorger enzovoort.

Tips voor leidinggeevenden:

- geef verzorgenden de ruimte om vragen of problemen op het gebied van mantelzorg (met elkaar) te bespreken;
- denk mee bij het oplossen van problemen en vraag na wat het resultaat is;

- ondersteun verzorgenden bij praktische en emotionele problemen waar zij bij mantelzorgondersteuning tegenaan lopen.

### *Kennis van de sociale kaart*

Bij mantelzorgondersteuning speelt de sociale kaart een grote rol. Daar waar de mogelijkheden van verzorgenden ophouden, komen andere organisaties om de hoek kijken, bijvoorbeeld als het gaat om respijtzorg (waaronder dagbehandeling, dagopvang en -verzorging, vrijwillige huishulp), materiële ondersteuning, lotgenotencontact of informatie en advies. Vaak hebben allerlei landelijke en lokale organisaties een aanbod voor mantelzorgers, maar lang niet altijd zijn deze organisaties bij mantelzorgers of verzorgenden bekend. Toch zijn deze organisaties belangrijk als het gaat om het verlichten van de taken van mantelzorgers. Het is dan ook een taak van de leidinggevenden om te weten welk aanbod landelijke en lokale organisaties hebben voor mantelzorgers of waar deze informatie snel op te vragen is. Voor verzorgenden is het minder belangrijk om van alles op de hoogte te zijn. Wel is het goed dat verzorgenden de mogelijkheden van de meest belangrijke plaatselijke instanties kennen, zodat zij mantelzorgers snel en eenvoudig kunnen doorverwijzen. Voor overige instanties kunnen zij vervolgens bij hun leidinggevende terecht.

In het hele land zijn er in de afgelopen jaren Steunpunten Mantelzorg opgericht. Het Steunpunt Mantelzorg biedt zowel praktische als emotionele hulp aan mantelzorgers, onder andere door informatie en advies te geven en cursussen of gespreksgroepen te organiseren. Bij het Steunpunt Mantelzorg kunnen mantelzorgers met allerlei vragen terecht. Vaak heeft het steunpunt ook een sociale kaart met een overzicht van alle relevante instanties in de regio. Als er een Steunpunt Mantelzorg in de buurt is, is het voor leidinggevenden belangrijk om dit steunpunt onder de aandacht van verzorgenden te brengen. Verzorgenden kunnen mantelzorgers dan informeren over de mogelijkheden van het steunpunt en mantelzorgers eventueel doorverwijzen. Vaak staan deze steunpunten ook open voor vragen van professionals, bijvoorbeeld als het gaat om de mogelijkheden voor respijthulp in de regio.



Tips voor leidinggeevenden:

- breng landelijke en plaatselijke ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers in kaart;
- informeer en adviseer verzorgenden over belangrijke instanties en hun ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers;
- laat het Steunpunt Mantelzorg en/of vrijwilligersorganisaties voorlichtingsbijeenkomsten in het team verzorgen.

### *Mantelzorgers op de agenda*

Nu verzorgenden niet alleen de zorg hebben voor cliënten, maar ook voor de mantelzorgers van hun cliënten, dienen in werkbesprekingen niet alleen cliënten centraal te staan. Leidinggeevenden kunnen in werkbesprekingen structureel aandacht schenken aan mantelzorgers. Het moet net zo vanzelfsprekend zijn om de situatie van mantelzorgers te bespreken als de situatie van cliënten. Dit vraagt wel dat er extra tijd vrijgemaakt wordt om mantelzorgers een plek te geven op de agenda. Vragen die leidinggeevenden tijdens een werkoverleg aan verzorgenden kunnen stellen, zijn bijvoorbeeld:

- Welke mantelzorgers zijn er bij de cliënt betrokken?
- Hoe verloopt het contact met de verzorgende?
- Hoe gaat het met de mantelzorgers?
- Wat valt de verzorgende op en wat doet zij met deze signalen?
- Welke knelpunten ervaart de verzorgende?

Tips voor leidinggeevenden:

- zet mantelzorgers structureel op de agenda;
- vraag verzorgenden regelmatig hoe zij het ondersteunen van mantelzorgers ervaren.

### *Samenwerken met anderen*

Vaak zijn verzorgenden niet als enigen betrokken bij de zorg voor cliënt en mantelzorgers. Vaak verlenen ook andere disciplines van de thuiszorg, zoals de wijkziekenverzorging of wijkverpleging, zorg en hulp aan cliënten, maar bijvoorbeeld ook vrijwilligers en andere professionals. Goede afstemming van taken en samenwerking onder-

ling is noodzakelijk. Leidinggevenden kunnen verzorgenden stimuleren om hun taken goed met anderen af te stemmen en te zorgen voor een zorgvuldige overdracht naar anderen. Voor een goede afstemming van de zorg zullen ook leidinggevenden regelmatig overleg hebben met andere disciplines of organisaties, om gezamenlijk de zorg te evalueren en eventuele knelpunten op te lossen.

Tips voor leidinggevenden:

- stimuleer verzorgenden om hun taken goed af te stemmen met anderen;
- laat verzorgenden zorg dragen voor een verantwoorde rapportage;
- evalueer de samenwerking minimaal eens per jaar met leidinggevenden van andere disciplines of organisaties.

### *Beleidsgericht signaleren*

Leidinggevenden spelen een belangrijke rol bij signaleren op het gebied van mantelzorg. Niet alleen verzorgenden, maar ook leidinggevenden hebben een signalerende taak. Leidinggevenden richten zich met name op signalen die het belang van een individuele cliënt of mantelzorger overstijgen, de zogenoemde *beleidsgerichte signalen*. Beleidsgerichte signalen leveren informatie die van invloed kunnen zijn op het beleid van de organisatie. Leidinggevenden dienen zich voortdurend de vraag te stellen: hebben de verzamelde cliëntgerichte signalen beleidsbetekenis? De signalerende rol van de leidinggevende is dus tweeledig: zij pikt signalen van verzorgenden op en speelt deze zo nodig door naar het management. De leidinggevende levert het management informatie die voor de organisatie beleidsgerichte betekenis kan hebben. Beleidsgerichte signalen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de communicatie tussen de organisatie en haar medewerkers, de communicatie tussen verschillende disciplines, gebruiksvriendelijkheid van de zorgmap, planning, samenwerking met andere instanties, registratie of de deskundigheid van verzorgenden.

Het proces van signaleren is voor leidinggevenden natuurlijk niet anders dan voor verzorgenden. Het is belangrijk dat iedereen in de organisatie kennis heeft van het proces van signaleren en weet welke

route signalen doorlopen. Om mensen te motiveren om te blijven signaleren is het belangrijk om ook terug te koppelen wat er met een signaal is gedaan. Beleidsgericht signaleren kost niet veel tijd; het is vooral een kwestie van alertheid en communicatie.

Tips voor leidinggevend:

- stimuleer verzorgenden in hun signalerende taak;
- ga na of de randvoorwaarden aanwezig zijn om mantelzorgondersteuning te kunnen bieden (zie hoofdstuk 4);
- geef cliëntgerichte signalen op het gebied van mantelzorg een structurele plek in het werkoverleg;
- onderzoek welke cliëntgerichte signalen beleidsbetekenis hebben (bijvoorbeeld door met collega's, verzorgenden of cliënten te overleggen);
- verzamel systematisch beleidsgerichte signalen en speel deze door aan het management;
- vraag na wat er met signalen gebeurt en koppel deze informatie terug naar verzorgenden;
- vergroot uw kennis en deskundigheid door meer over signaleren te lezen of een leertraject over signaleren te volgen.

*In Het verhaal van een signaal. Een handleiding om aan de slag te gaan met systematisch signaleren in de verzorging* (T. van der Plank, T. Kanters en F. van Amelsvoort) wordt nader ingegaan op de vraag wat signaleren is en hoe leidinggevend met hun team verzorgenden aan de slag kunnen gaan om de signaleringstaak bewust uit te voeren.

### ***Deskundigheidsbevordering***

Een voorwaarde voor mantelzorgondersteuning is dat verzorgenden en leidinggevend een goede training volgen voor deze taak. Maar ook zonder deze training kunnen leidinggevend de deskundigheid van verzorgenden op het gebied van mantelzorg vergroten. Deskundigheidsbevordering is geen eenmalige activiteit; het is een continu proces. Leidinggevend kunnen verzorgenden continu prikkelen, bijvoorbeeld door de onderwerpen regelmatig terug te laten keren, elk jaar een voorlichtingsbijeenkomst te organiseren, relevante krantenknipsels te kopiëren en onder verzorgenden te verspreiden enzovoort.

We geven enkele praktische tips om het thema met verzorgenden te bespreken.

#### *Themabijeenkomst mantelzorg*

Een goede en leuke manier om meer te weten te komen over mantelzorg is om iemand van het Steunpunt Mantelzorg uit te nodigen. Deze voorlichter kan bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg een (half)uurtje iets vertellen over mantelzorg en over het Steunpunt Mantelzorg. Het mes snijdt dan aan twee kanten; verzorgenden leren meer over mantelzorg en weten dat zij mantelzorgers naar het Steunpunt Mantelzorg kunnen verwijzen. Als er geen steunpunt in de regio is, kan iemand van bijvoorbeeld de vrijwillige hulpdienst wellicht een voorlichting verzorgen.

Leidinggevendenden kunnen ook aan de hand van de informatie uit de onderhavige publicatie zelf een themabijeenkomst over mantelzorg organiseren. Het kan goed werken om tijdens zo'n bijeenkomst folders of krantenknipsels over mantelzorg uit te delen aan verzorgenden.

#### *Waardering voor mantelzorg*

Naar aanleiding van de waarderingstest (zie hoofdstuk 5 en bijlage 1) kunnen leidinggevendenden met verzorgenden in gesprek gaan over de manier waarop zij tegen mantelzorgers aan kijken. De casus van de familie Kroon (zie hoofdstuk 5 en bijlage 2) geeft aanknopingspunten om met elkaar in gesprek te gaan over waarden en normen ten aanzien van mantelzorg. Leidinggevendenden kunnen ook videofragmenten of andere casussen over mantelzorgers verzamelen om met verzorgenden in gesprek te gaan over hun waarden en normen. Tijdens deze bijeenkomst kunnen verzorgenden de theorie vertalen naar de praktijk door ervaringen met elkaar uit te wisselen.

#### *Rol van verzorgenden*

De brochure *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden* is speciaal voor verzorgenden geschreven. De vraag wat mantelzorgondersteuning voor hen betekent komt erin aan bod. Leidinggevendenden kunnen deze brochure voor verzorgenden bestellen

en deze samen met hen bespreken. Daarbij is het zinvol om eigen praktijkvoorbeelden van verzorgenden te gebruiken, zodat de theorie meteen vertaald wordt naar hun eigen praktijk.

Tips voor leidinggevenden:

- organiseer (jaarlijks) een themabijeenkomst over mantelzorg;
- nodig regelmatig iemand uit van het Steunpunt Mantelzorg en de vrijwillige hulpdienst;
- maak structureel gebruik van de mantelzorgondersteuningsinstrumenten (zie hoofdstuk 5);
- stimuleer trainingen of bijscholing op het gebied van mantelzorgondersteuning;
- bespreek met verzorgenden de brochure *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden*;
- verzamel en bespreek videofragmenten, casussen en krantenknipsels die te maken hebben met mantelzorg.



## 4 *Randvoorwaarden voor mantelzorg- ondersteuning*

In de vorige hoofdstukken hebben we de rol van verzorgenden en leidinggevenden besproken als het gaat om mantelzorgondersteuning. Bij beleidsgericht signaleren werd al een relatie gelegd naar het management. Het management zal het product inbedden in de gehele organisatie en de voorwaarden scheppen om mantelzorgondersteuning te kunnen bieden. In dit hoofdstuk willen we enkele van deze belangrijke randvoorwaarden benoemen. Deze randvoorwaarden gelden voor de hele organisatie en zijn dus van belang voor zowel verzorgenden en hun leidinggevenden als managers.

### *Deskundigheidsbevordering*

Verzorgenden verlenen vaak intuïtief ondersteuning aan mantelzorgers, maar het product mantelzorgondersteuning vraagt een systematische en verantwoorde aanpak van verzorgenden. Verzorgenden kunnen deze taak niet van de ene op de andere dag uitvoeren. Daarom is deskundigheidsbevordering de eerste voorwaarde om met verzorgenden aan de slag te kunnen gaan met mantelzorgondersteuning. Verzorgenden en leidinggevenden hebben een gedegen training nodig om te weten wát er van hen verwacht wordt en hóé ze dat kunnen doen. De organisatie kan er bijvoorbeeld voor kiezen om verzorgenden en leidinggevenden een training *Signaleren rond mantelzorg* van het NIZW te laten volgen. Leidinggevenden kunnen ook zelf de deskundigheid van verzorgenden vergroten met behulp van de onderhavige publicatie en bijbehorende instrumenten. Deskundigheidsbevordering houdt niet op bij het eenmalig geven van een training. Ook op het programma van deskundigheidsbevordering staat mantelzorgondersteuning dus structureel op de agenda.

### *Tijd en ruimte*

De titel van de brochure over mantelzorgondersteuning, *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden*, zegt het al. Mantelzorgondersteuning vraagt tijd en aandacht van verzorgenden, maar ook van hun leidinggevenden. Verzorgenden hebben ruimte nodig om een luisterend oor aan mantelzorgers te bieden. Maar niet alleen in het contact met mantelzorgers hebben verzorgenden tijd en aandacht voor mantelzorgondersteuning nodig. Ook daarbuiten, in contact met hun collega's en leidinggevenden, hebben zij die ruimte nodig om de situatie rond mantelzorgers te bespreken. Tijdens werkoverleg moet er gelegenheid zijn om met elkaar in gesprek te gaan over mantelzorgers.

### *Duidelijke taakomschrijvingen*

Signaleren op het gebied van mantelzorg dient een duidelijke plaats te hebben binnen de organisatie. Iedereen moet het belang van signaleren erkennen. Wanneer een organisatie aan de slag gaat met mantelzorgondersteuning door verzorgenden, zal duidelijk omschreven moeten staan wat er van verzorgenden, leidinggevenden en managers verwacht wordt. Daarvoor zijn duidelijke taakomschrijvingen nodig. Op basis van taakomschrijvingen kunnen duidelijke afspraken gemaakt worden en is het mogelijk om mensen op hun taak aan te spreken.

### *Duidelijke communicatiestructuur*

Heldere communicatie, zowel intern als extern, mondeling en schriftelijk, is bij het omgaan met signalen onmisbaar. Goede communicatie tussen verschillende disciplines, waaronder de huishoudelijke dienst, de verzorging en de verpleging, is nodig om goed te kunnen signaleren. Binnen de hele organisatie moet het duidelijk zijn wat de route van signalen is. Het gaat daarbij niet alleen om de vraag bij wie je terecht kunt met een vraag, maar ook wie belangrijke informatie terugkoppelt.



### *Sociale kaart*

Om mantelzorgers adequaat te kunnen doorverwijzen is een sociale kaart nodig. Binnen een plaats of regio zijn er allerlei instellingen die zorg of hulp aan mantelzorgers bieden. Verzorgenden en leidinggevenden moeten weten wat andere organisaties te bieden hebben of deze informatie snel kunnen opzoeken.



## 5 *Het gebruik van instrumenten*

Voor leidinggevend en verzorgend hebben we enkele instrumenten ontworpen die behulpzaam kunnen zijn bij mantelzorgondersteuning. In de voorgaande hoofdstukken is al naar deze instrumenten verwezen. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe leidinggevend de waarderingstest, de casus van familie Kroon, de casus van familie Stam, het *Mantelzorgspel* en de *Mantelwijzer* kunnen gebruiken.

### *Waarderingstest*

#### *Thema*

- Waardering voor mantelzorg

#### *Bijlage*

- 1

#### *Doel*

- Verzorgend weten of zij mantelzorgers voornamelijk zien als hulpbronnen, medehulpverleners of medehulpvragers.

#### *Toepassing*

- De waarderingstest past prima in een werkoverleg, maar ook in een training over mantelzorg. Het is een leuk instrument om kennis te maken met het thema. Voorwaarde voor het maken van deze test is dat verzorgend weten wat mantelzorg is.

### *Materiaal*

- Waarderingstest (zie bijlage 1)
- Uitslag waarderingstest (zie bijlage 1)
- Pennen of potloden

### *Tijd (excl. voorbereiding)*

- 20-45 minuten

### *Vorbereiding*

- Kopieer voor elke verzorgende een waarderingstest en een uitslagformulier.

### *Werkwijze*

- Vertel dat de verzorgenden individueel een test kunnen invullen om erachter te komen wat hun visie op mantelzorg is en dat jullie de uitkomsten gezamenlijk zullen bespreken.
- Benadruk dat de uitkomst van de test geen kwestie is van goed of fout, maar alleen bedoeld is om meer inzicht te krijgen in de eigen opvattingen over mantelzorg.
- Leg uit dat de test bestaat uit een aantal stellingen en dat verzorgenden individueel in de juiste kolom aan kunnen kruisen of ze het (een beetje) eens of (een beetje) oneens zijn met de stelling.
- Benadruk dat er geen kolom 'geen mening / weet niet' is en dat ze een keuze moeten maken tussen '(een beetje) mee eens' en '(een beetje) mee oneens'.
- Geef aan dat ze 5 minuten de tijd hebben om de test in te vullen en dat ze na die tijd een formulier krijgen om hun score te bepalen.
- Deel aan elke verzorgende een test uit en laat ze deze individueel invullen.
- Deel, als iedereen klaar is met het invullen van de test, het uitslagformulier uit.
- Laat elke verzorgende haar score bepalen en de uitslag lezen.
- Bespreek gezamenlijk de uitslagen. De nabespreking van de test kan op verschillende manieren. Laat verzorgenden bijvoorbeeld vertellen welke uitslag ze hebben en laat hen een

reactie daarop geven (Herkennen ze zich in de uitslag? Waarom wel of niet? Wat vinden ze positief aan deze visie? Wat zijn valkuilen?).

- Geef een toelichting op de drie modellen van Twigg (mantelzorgers als hulpbronnen, medehulpverleners, medehulpvragers) op basis van de theorie in hoofdstuk 2.
- Bespreek met elkaar wat de voor- en nadelen van elk model zijn.

## *Casusbespreking familie Kroon*

### *Thema*

- Waardering voor mantelzorg

### *Bijlage*

- 2

### *Doel*

- Verzorgenden hebben inzicht in eigen normen en waarden ten aanzien van mantelzorg.

### *Toepassing*

- Deze casusbespreking past in een werkoverleg, bij voorkeur nadat de waarderingstest is besproken.

### *Materiaal*

- Casus familie Kroon, inclusief de bijbehorende vragen (zie bijlage 2)
- Pennen of potloden
- Flap-over
- Stift

### *Tijd (excl. voorbereiding)*

- 20-40 minuten

### *Vorbereiding*

- Kopieer voor iedereen de casus met de bijbehorende vragen.

### *Werkwijze*

- Laat iedereen de casus lezen en geef 10 minuten de tijd om de vragen individueel in te vullen.
- Maak groepjes van 3-4 verzorgenden en stel voor elke groep een vertegenwoordiger vast, die de antwoorden later terugkoppelt naar de groep.
- Stel een eindtijd vast.
- Laat de verzorgenden binnen de groepjes de antwoorden met elkaar bespreken. Stimuleer hen om op elkaar te reageren en elkaar te bevragen naar motieven. Benadruk dat het geen kwestie is van goede of foute meningen.
- Bespreek gezamenlijk de antwoorden. Laat per vraag de vertegenwoordiger van elke groep een samenvatting van hun antwoord geven. Zet deze antwoorden in steekwoorden op een flap-over en benoem wat je opvalt ('Iedereen vindt blijkbaar dat...'; 'Het valt me op dat slechts één groep het argument aandraagt dat...'; 'Ik zie dat niemand eraan gedacht heeft om...').
- Bij de bespreking van deze casus is het ook goed om stil te staan bij eigen ervaringen en emoties van de verzorgenden. Zij kunnen namelijk zelf ook mantelzorger zijn (geweest). Het is goed om deze ervaringen een plek te geven in de bespreking.

## *Casusbespreking familie Stam*

### *Thema*

- Signalering op het gebied van mantelzorg (draaglast en draagkracht)

### *Bijlage*

- 3

### *Doel*

- Verzorgenden kunnen de draaglast en draagkracht van een mantelzorger in kaart brengen en concrete mogelijkheden bedenken om deze in balans te brengen.

### *Toepassing*

- Verzorgenden kunnen deze casus met elkaar bespreken, nadat de begrippen draaglast en draagkracht besproken zijn.

### *Materiaal*

- Casus familie Stam (zie bijlage 3) of een andere casus (zelf-  
verzonnen of een praktijkvoorbeeld)
- Rode en groene potloden of pennen
- Flap-over
- Rode en groene stift

### *Tijd (excl. voorbereiding)*

- 20-40 minuten

### *Vorbereiding*

- Kopieer voor elke verzorgende de casus.
- Leg voor elke verzorgende een rode en groene pen of een rood en groen potlood klaar.

### *Werkwijze*

- Laat iedereen de casus lezen en (eventueel in tweetallen) met groen onderstrepen welke factoren volgens hen de draagkracht bepalen en met rood onderstrepen welke facto-



ren de draaglast van meneer Stam bepalen. Het gaat zowel om de objectieve als de subjectieve belasting. Omdat zij meneer Stam niet kennen, mogen zij zelf invulling geven aan de subjectieve belasting van meneer Stam.

- Inventariseer na ongeveer 5 minuten de onderstreepte factoren en zet de juiste factoren op een flap-over. Verdeel de flap-over in tweeën; zet links de factoren die de draaglast bepalen (met een rode stift) en rechts de factoren die de draagkracht bepalen (met een groene stift).
- Ga na of alle mogelijkheden aan bod zijn gekomen en vul zo nodig aan.
- Hang het vel naast de flap-over op.
- Maak op een nieuw flap-overvel weer een tweedeling met links de draaglast en rechts de draagkracht. Vraag aan de verzorgenden wat ze zouden (kunnen) doen om de draaglast te verminderen of de draagkracht te vergroten om de situatie van meneer Stam in balans te brengen. Het gaat erom dat verzorgenden zo veel mogelijk ideeën aandragen.
- Maak naar aanleiding van deze casusbespreking duidelijk dat verzorgenden bij mantelzorgers hetzelfde te werk kunnen gaan; namelijk eerst zicht proberen te krijgen op de draaglast- en draagkrachtbepalende factoren om vervolgens te kijken hoe zij deze in overleg met mantelzorgers in balans kunnen brengen.

## *Mantelzorgspel*

### *Thema*

- Waardering van en signalering op het gebied van mantelzorg

### *Bijlage*

- Geen, het *Mantelzorgspel* is te bestellen bij NIZW Uitgeverij (zie colofon).

### *Doelen*

- Verzorgenden hebben inzicht in hun eigen opvattingen over mantelzorg.
- Verzorgenden weten wat er onder mantelzorg en mantelzorgondersteuning wordt verstaan.

### *Toepassing*

- Het spel past goed in een training over mantelzorgondersteuning, maar kan ook prima tijdens een werkoverleg gespeeld worden. Voorwaarde is dat verzorgenden weten wat mantelzorg is, wat de begrippen draaglast en draagkracht betekenen en wat hun rol als verzorgende inhoudt.

### *Materiaal*

- *Mantelzorgspel*

### *Tijd (excl. voorbereiding)*

- 60-90 minuten

### *Vorbereiding*

- Zet voor elke subgroep het spel en bijbehorende attributen klaar.

### *Werkwijze*

- Maak groepen van 2 tot 5 verzorgenden en stel eventueel voor elk spel een spelleider aan.
- Leg de spelregels uit. Deze zijn bijgevoegd bij het spel.

- Laat verzorgenden het spel spelen onder leiding van een spelleider.
- Vraag na afloop na of er nog onderwerpen zijn die meer aandacht behoeven.

## *Mantelwijzer*

### *Thema*

- Signalering op het gebied van mantelzorg

### *Bijlage*

- Geen, de *Mantelwijzer* is te bestellen bij NIZW Uitgeverij (zie colofon).

### *Doel*

- Verzorgenden weten hoe ze de *Mantelwijzer* kunnen gebruiken bij het systematisch herkennen, herstellen en voorkomen van overbelasting van mantelzorgers.

### *Toepassing*

- De *Mantelwijzer* kan pas gebruikt worden nadat de onderwerpen mantelzorg, mantelzorgondersteuning en signaleren behandeld zijn.

### *Materiaal*

- *Mantelwijzer*
- Flap-over en stift

### *Tijd (excl. voorbereiding)*

- 30-60 minuten

### *Vorbereiding*

- Bestel voor elke verzorgende de *Mantelwijzer* en de bijbehorende brochure *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden*.
- Inventariseer plaatselijke en regionale mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning (sociale kaart).

### *Achtergrondinformatie*

- De *Mantelwijzer* is een klein boekje, bestaande uit acht kaartjes.
- De *Mantelwijzer* is een (individueel) hulpmiddel voor verzorgenden om per leefgebied (praktisch, emotioneel, relationeel en lichamelijk) systematisch na te gaan welke factoren de draaglast of draagkracht beïnvloeden, welke signalen kunnen duiden op overbelasting en hoe verzorgenden het evenwicht tussen draagkracht en draaglast kunnen herstellen.
- Voor het gebruik van de *Mantelwijzer* is voor verzorgenden de inhoud van de brochure *Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden* belangrijk als achtergrondinformatie.
- Het is de bedoeling dat verzorgenden de *Mantelwijzer* tijdens hun werk bij zich dragen en kunnen gebruiken als 'naslagwerk' (bijvoorbeeld in de agenda).
- De *Mantelwijzer* is enkel en alleen een hulpmiddel voor verzorgenden; het is niet de bedoeling dat zij de themakaartjes met mantelzorgers bespreken.

### *Werkwijze*

- Laat de *Mantelwijzer* zien en leg de bedoeling ervan uit (zie achtergrondinformatie).
- Deel aan iedereen een exemplaar uit.
- Leg uit dat de *Mantelwijzer* uit verschillende kaartjes bestaat en dat op de voorkant staat wat de thema's van de kaartjes zijn.
- Bespreek één voor één de kaartjes.
- Geef verzorgenden bij elk kaartje de ruimte om zelf voorbeelden te geven of om vragen te stellen.
- Leg bij de thema's – praktisch, emotioneel, relationeel en lichamelijk – de systematiek uit van de opbouw van de kaartjes.

Opbouw van de kaartjes ‘praktisch’, ‘emotioneel’, ‘relationeel’ en ‘lichamelijk’:

- De *trefwoorden* geven aan welke onderwerpen met het thema te maken hebben.
  - De *vragen* hebben betrekking op het thema en kunnen verzorgenden op weg helpen een situatie te verhelderen. Deze vragen stellen verzorgenden aan zichzelf. De vragen zijn niet volledig, maar geven enkele aanknopingspunten. (Als verzorgenden bijvoorbeeld ‘iets’ merken, maar niet precies weten wat er aan de hand is, kunnen zij de vragen doornemen om inzicht in de situatie te krijgen.)
  - Per leefgebied staan mogelijke *signalen van overbelasting* genoemd. Er staat nadrukkelijk *mogelijke* signalen, omdat de signalen ook op iets anders kunnen duiden. Signalen hebben voor elk individu een andere betekenis. De bedoeling is dat verzorgenden nagaan wat er mogelijk aan de hand is als zij deze signalen opvangen.
  - Vervolgens staan er enkele algemene *tips voor verzorgenden*. Ook hiervoor geldt dat verzorgenden de situatie per mantelzorger moeten bekijken. De tips zijn slechts bedoeld om verzorgenden enkele ideeën te geven.
- Licht de organisaties toe op het kaartje met *landelijke organisaties*. Gebruik eventueel internet. Op het kaartje met regionale organisaties is ruimte vrijgelaten voor verzorgenden om zelf telefoonnummers in te vullen van organisaties in de eigen plaats of regio.
  - Ga (gezamenlijk of in groepjes) met elkaar na welke plaatselijke of regionale organisaties belangrijk zijn voor mantelzorgers. Maak daarbij gebruik van ervaringen en de sociale kaart.
  - Zet alle ideeën eerst op een flap-over.
  - Besluit gezamenlijk welke organisaties het belangrijkste zijn en laat de verzorgenden deze organisaties invullen in hun eigen *Mantelwijzer*.

- Ga na of het gebruik van het signalenkaartje voor iedereen duidelijk is en op welke wijze zij de *Mantelwijzer* zullen gebruiken.
- Ga eventueel dieper in op ervaringen die verzorgenden hebben met het benoemen en omgaan met signalen. Vraag bijvoorbeeld welke signalen herkenbaar zijn, met welke signalen zij moeite hebben, welke tips ze vaak gebruiken, welke uitdaging zij zien in het ondersteunen van mantelzorgers, wat zij met signalen doen enzovoort.
- Ga na of er belangrijke organisaties zijn waarover verzorgenden te weinig weten of waar ze meer van willen weten en ga vervolgens op zoek naar meer informatie over deze organisaties. Nodig iemand van de organisaties uit tijdens een werkoverleg of vraag folders aan.





# *S a m e n v a t t i n g*

Mantelzorg is de zorg die familieleden, vrienden, kennissen of buren aan hulpbehoevenden verlenen. Kenmerkend voor mantelzorgers is dat zij op basis van een sociale relatie onbetaalde zorg bieden aan hun naaste. Vaak zijn mantelzorgers partners of kinderen, die soms dag in dag uit met de zorg bezig zijn. Mantelzorgers nemen allerlei taken op zich; van huishoudelijke werkzaamheden tot persoonlijke verzorging, emotionele steun en coördinerende taken. Door allerlei factoren lopen mantelzorgers het risico om overbelast te raken. Zij raken bijvoorbeeld oververmoeid, overspannen of ziek. In het ergste geval moeten zij dan afzien van de zorg voor hun naaste. Om dat te voorkomen en/of in het geval van een verstoorde balans, is het belangrijk dat mantelzorgers een evenwicht vinden tussen hun draaglast en draagkracht. Verschillende factoren bepalen deze draaglast en draagkracht, zoals huishoudelijke taken, zorgtaken, gevoelens, relaties met anderen, voeding, lichaamsbeweging. Deze factoren zijn praktisch, emotioneel, relationeel of lichamelijk van aard.

Mantelzorgondersteuning betekent voor verzorgenden dat zij overbelasting van mantelzorgers kunnen herkennen, voorkómen en zo nodig het evenwicht kunnen herstellen. Een belangrijke voorwaarde voor mantelzorgondersteuning is dat verzorgenden waardering hebben voor mantelzorgers. De visie van verzorgenden op mantelzorg bepaalt bewust of onbewust de manier waarop verzorgenden omgaan met mantelzorgers. Verzorgenden kunnen mantelzorgers zien als hulpbronnen, medehulpverleners of medehulpvragers. Verzorgenden hebben twee taken in het ondersteunen van mantelzorgers, namelijk signaleren en op zoek gaan naar de balans tussen de draagkracht en de draaglast van mantelzorgers. Dit vereist van verzorgenden specifieke kennis, inzichten en vaardigheden.

Leidinggeevenden spelen een belangrijke rol bij mantelzorgondersteuning. Leidinggeevenden hebben allereerst de verantwoordelijkheid om verzorgenden te begeleiden bij hun taak. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor verzorgenden voor vragen over mantelzorgondersteuning. Leidinggeevenden kunnen met verzorgenden meedenken bij het oplossen van problemen. Daarvoor is kennis van de sociale kaart en samenwerking met anderen nodig. Het Steunpunt Mantelzorg kan hierin een grote rol spelen.

Tijdens een werkoverleg moet het net zo gewoon zijn om de situatie van mantelzorgers als van cliënten te bespreken. Daarom is het belangrijk om mantelzorgers een structurele plek op de agenda te geven. Bij de besprekingen over mantelzorgers kunnen leidinggeevenden belangrijke beleidsgerichte signalen oppikken en daar iets mee doen. Op deze manier dragen leidinggeevenden bij aan het verbeteren van het beleid van de organisatie.

Tot slot kunnen leidinggeevenden de deskundigheid van verzorgenden rond het thema mantelzorg vergroten, door bijvoorbeeld een themabijeenkomst te organiseren, verzorgenden de waarderingstest te laten maken of een casus te bespreken en verzorgenden krantenknipsels, folders en brochures aan te reiken.

Voor het ondersteunen van mantelzorgers zijn enkele randvoorwaarden te noemen, te weten deskundigheidsbevordering, tijd en ruimte, duidelijke taakomschrijvingen, duidelijke communicatiestructuur en een sociale kaart. Deze randvoorwaarden zijn zowel voor verzorgenden en hun leidinggeevenden als managers van belang.

Er zijn enkele instrumenten ontworpen om verzorgenden toe te rusten voor hun taak op het vlak van mantelzorgondersteuning. De waarderingstest geeft verzorgenden inzicht in de manier waarop zij tegen mantelzorgers aan kijken. De casusbespreking van de familie Kroon geeft verzorgenden meer inzicht in hun waarden en normen ten aanzien van mantelzorg. De casusbespreking van de familie Stam leert verzorgenden gericht op zoek te gaan naar de balans tussen draaglast en draagkracht. Daarnaast kunnen verzorgenden in kleine groepen het *Mantelzorgspel* spelen, waarin diverse thema's op het gebied van mantelzorg centraal staan. Tijdens hun werk kunnen

verzorgenden als hulpmiddel de *Mantelwijzer* gebruiken. Hiermee leren zij gericht signaleren rond mantelzorgers op zowel praktisch, emotioneel, relationeel als lichamelijk gebied.



# Literatuur

**Been, M. de, M. Morée e.a.**

*Professionele zorg en mantelzorg. Ondersteuning en samenwerking.* Den Haag: Patiënten/Consumentenplatform voor Zuid-Holland i.s.m. Wetenschapswinkel Rijks Universiteit Leiden, 1996

**Blom, M. en M. Duijnstee**

*Handleiding Zorgkompas. Vragen naar de belasting van familieleden van dementerenden.* Utrecht: NIZW, 1996

**Duijnstee, M.S.H.**

Thuiszorg door en voor familieleden. Schrijvers, G. e.a. *Handboek Thuiszorg* (10<sup>e</sup> suppl.). Utrecht: De Tijdstroom, 1993

**Duijnstee, M.S.H. e.a.**

*Mantelzorg voor mensen met een chronische ziekte.* Utrecht: NIZW, 1994

**Duijnstee, M., H. Guldemond en L. Hendriks**

*Hoe gaat het met de mantelzorg? Handleiding bij het Zorgkompas voor mantelzorgers van ouderen en chronisch zieken.* Utrecht: NIZW, 2001

**Duijnstee, M. en J. Keesom**

*Eerst luisteren, dan doen. Aandacht voor zorgende familieleden.* Utrecht: NIZW, 1998

**Houweling, H.**

Helpen kun je pas, als je weet welke hulp nodig is. Interview met Mia Duijnstee in *Denkbeeld. Tijdschrift voor psychogeriatricie*, september 1992

**Leeuwen, P. van**

*Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden.* Utrecht: NIZW, 2002

**LVT**

*Productenboek Thuiszorg.* Bunnik: LVT, 2000

- Nieuwstraten, A. e.a.**  
*Samen zorgen. Wijkverpleging in relatie tot patiënt en mantelzorg.*  
Baarn: Intro, 2000
- Plank, T. van der, F. van Amelsvoort en M. Hornman (red.)**  
*Horen, zien en dan? Signaleren: iets doen met wat je opvalt!* Utrecht:  
NIZW, 1999
- Plank, T. van der, T. Kanters en F. van Amelsvoort**  
*Het verhaal van een signaal. Een handleiding om aan de slag te gaan  
met systematisch signaleren in de verzorging.* Utrecht: NIZW, 1997
- Sociaal en Cultureel Planbureau**  
*Informeel zorg. Sociale en culturele verkenningen 1993.* Den Haag/  
Rijswijk: VUGA/SCP, 1993
- Tjadens, F. en M. Duijnste**  
*Visie op mantelzorg.* Utrecht: NIZW, 1999
- Twigg, J.**  
Models of carers. How do social agencies conceptualise their relationships with informal carers. *Journal of social policy*, vol. 18, nr. 1, p. 53-66, 1989
- Vernooij-Dassen, M.**  
*Dementie en thuiszorg.* Amsterdam: Swets & Zeitlinger, 1993

## *Bijlagen*





# 1 Waarderingsstest

## Wat vind ik van de mantelzorg?

Hieronder staan 18 stellingen. Geef d.m.v. een kruisje aan of je het (een beetje) eens of (een beetje) oneens bent met de stelling.

Nr.	Stelling	(een beetje) mee eens	(een beetje) mee oneens
1.	De mantelzorg heeft, net als de cliënt, recht op hulp van de thuiszorg.		
2.	Ik vind dat de mantelzorg zo veel mogelijk zorg moet verlenen aan de cliënt.		
3.	Wij bieden een bepaald pakket aan hulp/zorg, de taak van de mantelzorg is om dat aan te vullen.		
4.	De mantelzorg, de cliënt en ik werken samen aan een zo goed mogelijke zorg voor de cliënt.		
5.	De mantelzorg is het belangrijkste voor de zorg aan de cliënt, wat wij doen is een aanvulling daarop.		
6.	Ik zie het als mijn taak om mantelzorgers te helpen.		
7.	Ik vraag altijd eerst aan de mantelzorg hoe hij zelf de zorg aanpakt.		
8.	Ik zou beter willen leren inspelen op de vragen en behoeften van mantelzorgers.		
9.	Ik richt mijn zorg voornamelijk op de cliënt.		
10.	Als mantelzorgers in staat zijn anderen te helpen, kunnen zij ook zichzelf helpen.		
11.	In mijn werk staat de cliënt centraal, ik ben er niet om de problemen van de mantelzorg op te lossen.		
12.	In de werkbespreking zou (meer) tijd ingeruimd moeten worden om vragen te bespreken over mantelzorg.		
13.	Samenwerken met mantelzorgers vind ik soms een hele opgave.		
14.	Ik geef pas hulp als de mantelzorg dat niet kan.		
15.	Ik denk niet dat de mantelzorg mijn hulp nodig heeft.		
16.	Ik vraag regelmatig aan mantelzorgers hoe het met hen gaat.		
17.	Bij de indicatiestelling moet de mantelzorg zo veel mogelijk worden ingeroosterd.		
18.	Ik vind aandacht voor de mantelzorg net zo belangrijk als aandacht voor de cliënt.		

## UITSLAG

1. Zet een kruisje achter de stellingen waar je '(een beetje) mee eens' geantwoord hebt:

Stelling 2	
Stelling 5	
Stelling 9	
Stelling 11	
Stelling 14	
Stelling 17	
Hoeveel kruisjes heb je in totaal?	= Score A

2. Zet een kruisje achter de stellingen waar je '(een beetje) mee eens' geantwoord hebt:

Stelling 3	
Stelling 4	
Stelling 7	
Stelling 10	
Stelling 13	
Stelling 15	
Hoeveel kruisjes heb je in totaal?	= Score B

3. Zet een kruisje achter de stellingen waar je '(een beetje) mee eens' geantwoord hebt:

Stelling 1	
Stelling 6	
Stelling 8	
Stelling 12	
Stelling 16	
Stelling 18	
Hoeveel kruisjes heb je in totaal?	= Score C

4. Waar heb je de hoogste score? Is dat bij A, B of C?
5. Lees hieronder welke opvattingen over mantelzorgers het meest passen bij score A, B en C.

A

**Mantelzorgers als hulpbronnen**

Je beschouwt mantelzorgers als de belangrijkste zorgverleners. Je vindt dat er bij de intake gekeken moet worden naar wat mantelzorgers allemaal zelf kunnen doen. Je ziet jouw taken als een aanvulling daarop. Mantelzorgers moeten zo veel mogelijk doen. Je gaat ervan uit dat mantelzorgers zichzelf wel kunnen redden. Je richt je met name op de cliënt.

B

**Mantelzorgers als medehulpverleners**

Je gaat ervan uit dat je samen met mantelzorgers zorg verleent aan cliënten. Samen met mantelzorgers bekijk je, in overleg met cliënten, welke hulp er nodig is. Je verdeelt onderling de taken. Samen met mantelzorgers werk je aan een zo goed mogelijke zorg aan cliënten. Je gaat ervan uit dat mantelzorgers deskundig zijn en je betreft hen actief bij je werk.

C

**Mantelzorger als medehulpvragers**

Mantelzorgers zie je als mensen die het zelf best moeilijk kunnen hebben met de zorgtaak. Je vindt het belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen, zowel praktisch als emotioneel. Voor jou zijn zowel de cliënten als hun mantelzorgers belangrijk. Je vindt het belangrijk om mantelzorgers te helpen bij hun taken en samen met mantelzorgers op zoek te gaan naar oplossingen.

## 2 *Casus familie Kroon*

### *Casus familie Kroon*

Mevrouw Kroon (71 jaar) heeft ernstige longklachten, ze is zeer kortademig. Ze heeft hulp bij het zwaardere huishoudelijke werk gevraagd; dat kost haar fysiek te veel moeite. Ze woont samen met haar man (68 jaar) die sinds zijn pensionering veel vrijwilligerswerk doet. Eén zoon woont nog thuis. Hij is overdag afwezig in verband met zijn werk. Mevrouw komt door haar kortademigheid zelden buiten en voelt zich eenzaam. Zij kookt voor haar man en haar zoon en vindt dit vanzelfsprekend. Er staat een stoel bij het fornuis, waarop zij tijdens het koken kan gaan zitten. De was probeert zij zo veel mogelijk zelf te doen. Het RIO heeft 4 uur per week huishoudelijke hulp van de thuiszorg toegewezen.

### *Dragen bij de casus familie Kroon*

1. Vind je het terecht dat mevrouw Kroon 4 uur per week huishoudelijke hulp krijgt, terwijl er twee mensen in huis wonen die die werkzaamheden ook kunnen verrichten? Waarom wel of niet?
  
2. Vind je dat de man en/of de zoon moet(en) helpen in het huishouden? Waarom vind je dat?

3. Welke gevoelens roept het gedrag van meneer Kroon bij je op?  
Wat vind je ervan dat hij zo vaak afwezig is?
  
4. Welke redenen zouden de man en de zoon kunnen hebben om meer tijd in (vrijwilligers)werk te steken dan in de huishoudelijke ondersteuning van mevrouw Kroon?
  
5. Welke redenen in het algemeen kun je bedenken voor naasten om de zorg niet op zich te willen nemen?
  
6. Stel, jij komt in dit gezin te werken. Wat zou je dan het belangrijkste vinden en waarom:
  - mevrouw Kroon ondersteunen bij huishoudelijke taken of
  - de familie Kroon samen de verantwoordelijkheid laten nemen voor het huishouden?

### 3 *Casus familie Stam*

Drie keer per week komt de verzorgende van de thuiszorg bij mevrouw Stam. Mevrouw Stam (77 jaar) is twee jaar geleden door een beroerte minder valide geworden. Enkele maanden lang was mevrouw Stam halfzijdig verlamd. Na revalidatie lukt het haar de krachten in armen en benen weer enigszins te gebruiken, maar bij het lopen heeft ze wel een looprek nodig. In het huis zijn enkele aanpassingen gemaakt, zodat mevrouw nog zelf kan koken. Meneer en mevrouw Stam willen namelijk graag in hun eigen huis blijven wonen. De verzorgende helpt haar met name bij het douchen en bij huishoudelijke taken.

Meneer Stam (79 jaar) heeft sinds het infarct van zijn vrouw zijn vrouw dagelijks moeten ondersteunen. Hij heeft altijd veel plezier beleefd aan zijn voetbalclubje, waar hij twee keer per week naar voetbal ging kijken. Ook vond hij het leuk om samen met zijn vrouw te gaan klaverjassen met een aantal vrienden. Omdat hij bang is dat zijn vrouw valt als hij weg is, gaat hij de laatste tijd niet meer naar het voetbalclubje. Ze gaan nog wel klaverjassen, als beiden daar zin in en energie voor hebben. Maar de laatste tijd gaat zijn eigen gezondheid er flink op achteruit. Meneer Stam ziet er vermoeid uit en geeft aan pijn te hebben in zijn been. Hij maakt een sombere indruk op de verzorgende.

## Verder lezen

Over de onderwerpen *signaleren* en *mantelzorgondersteuning* zijn bij het NIZW de volgende publicaties verschenen.

Duijnstee, M. en J. Keesom

*Eerst luisteren, dan doen. Aandacht voor zorgende familieleden*

De meeste mensen die in Nederland thuis verzorgd worden, zijn aangewezen op de hulp van familieleden. Zonder deze zorg zouden veel mensen die hulp nodig hebben niet thuis kunnen blijven wonen. Aandacht voor zorgende familieleden is het onderwerp van deze brochure. Wie zijn die zorgende familieleden die de hoofdmoot van de zorg op zich nemen en waarom doen zij dat? Waar lopen ze tegenaan en waaruit putten ze kracht? Hoe ga je als verzorgende met hen om? Het motto voor het omgaan met zorgende familieleden is vooral: *eerst luisteren, dan doen*. Brochure voor verzorgenden in de serie *Verzorging in zicht, inzicht in verzorging*.

1998, 28 pagina's, bestelnummer E 322926, ISBN 90-5050-699-2

Leeuwen, P. van

*Tijd en aandacht voor de ander. Mantelzorgondersteuning door verzorgenden*

Verzorgenden hebben in hun werk niet alleen met cliënten, maar ook met mantelzorgers te maken. Vaak lopen mantelzorgers tegen allerlei praktische en emotionele vragen aan waar ze zich soms geen raad mee weten. Als mantelzorgers niet tijdig hulp krijgen bij dit soort vragen, lopen ze het risico om overbelast te raken. Verzorgenden spelen een belangrijke rol in het *voorkomen* van overbelasting en zo nodig bij het *herstellen* van het evenwicht tussen draagkracht en draaglast. Vaak zijn verzorgenden al een hele steun voor mantelzorgers, gewoon omdat ze er zijn. *Gerichte* ondersteuning van mantelzorgers vraagt van verzor-

genden echter specifieke kennis en vaardigheden.

De auteur laat zien wat mantelzorgondersteuning inhoudt en hoe verzorgenden mantelzorgers gericht kunnen ondersteunen. Brochure voor verzorgenden in de serie *Verzorging in zicht, inzicht in verzorging*. 2002, 44 pagina's, bestelnummer E 3229216, ISBN 90-5050-966-5

Plank, T. van der, F. van Amelsvoort en M. Hornman (red.)

*Horen, zien en dan? Signaleren: iets doen met wat je opvalt!*

Wat is dat, signaleren? Welke deskundigheid heb je nodig om signalen van een cliënt te kunnen opvangen? Op welke manier kunnen leidinggevenden verzorgenden ondersteunen bij de uitvoering van deze signaleringstaak? Deze vragen staan centraal in *Horen, zien en dan?* Brochure voor verzorgenden in de serie *Verzorging in zicht, inzicht in verzorging*.

1999, 24 pagina's, bestelnummer E 2501, ISBN 90-5050-406-X

Plank, T. van der, T. Kanters en F. van Amelsvoort

*Het verhaal van een signaal. Een handleiding om aan de slag te gaan met systematisch signaleren in de verzorging*

Verzorgenden nemen vaak veel veranderingen waar in de situatie van de cliënt en zijn omgeving. Vaak weten zij niet hoe ze daarmee om moeten gaan. Wat is de juiste manier van signaleren en bij wie kunnen verzorgenden terecht? In dit boek vinden leidinggevenden een antwoord op vele vragen. Met deze informatie kunnen zij met hun team verzorgenden aan de slag om de signaleringstaak bewust uit te voeren. Deze publicatie is bedoeld voor leidinggevenden in de thuiszorg, en voor diegenen die zich met scholing en deskundigheidsbevordering van verzorgenden bezighouden.

1997, 112 pagina's, bestelnummer E 32354, ISBN 90-5050-582-1



### *Het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW*

Het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW is een onafhankelijke organisatie die zich door middel van informatie, innovatie en ondersteuning richt op vernieuwing en verbetering van de sector zorg en welzijn. In deze sector werken ruim 400.000 beroepskrachten en vele vrijwilligers op terreinen als kinderopvang, maatschappelijke dienstverlening, sociaal-cultureel werk, ouderendienstverlening, jeugdzorg, maatschappelijke opvang, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en hulpverlening aan mensen met een handicap. Ook instellingen buiten de sector die zorg- en welzijnsactiviteiten ondernemen, zoals opleidingen, provincies, gemeenten en woningbouwcorporaties, doen regelmatig een beroep op het NIZW. De werkzaamheden van het NIZW zijn geclusterd rond de thema's *informatie en infrastructuur, jeugdzorg en -welzijn, zorgen en verplegen, organisatie van zorg en lokaal sociaal beleid*. Binnen deze kaders houden de medewerkers van het NIZW zich bezig met de ontwikkeling en implementatie van nieuwe methodieken en informatieproducten, met afstemmingsvraagstukken en expertiseontwikkeling. Dat resulteert onder meer in congressen, trainingen, boeken, brochures, almanakken, databestanden, websites, cd-rom's, video's en een informatielijn.





