

# Stein

Hoe krijgen we de wensen en behoeften van mantelzorgers glashelder?



## Lokale praktijk

Stein

## Positief Kernthema

*Op eigen kracht, samen sterk*

## Ontwerpvrage

*Hoe krijgen we de wensen en behoeften van mantelzorgers glashelder?*



## Lokale kennisrugzak

Deze kennisrugzak is gemaakt in het kader van In voor mantelzorg-thuis. Binnen dit programma zijn 11 lokale lerende praktijken aan de slag gegaan om de samenwerking met en voor mantelzorgers te verbeteren. Hiervoor is per praktijk een positief kernthema geformuleerd: waar willen we meer van? Vervolgens zijn hierbij ontwerpvrage bedacht die bijdragen aan het realiseren van het positieve kernthema. In experimenten gaan de praktijken vervolgens aan de slag met deze ontwerpvrage. Om dit goed voorbereid te kunnen doen, zijn kennisrugzakken gemaakt. Ze bevatten lokale en landelijke kennis, tools en praktijkvoorbeelden die kunnen bijdragen aan het realiseren van de ontwerpvrage. Meer informatie: [www.invoormantelzorg.nl](http://www.invoormantelzorg.nl)



## Inleiding

Hoe krijgen we de wensen en behoeften van mantelzorgers glashelder? Deze vraag is zo belangrijk omdat mantelzorgers vaak hun eigen wensen op de tweede plaats zetten. Het gaat hen om het welzijn van hun naaste. Tegelijkertijd is het zo belangrijk om te weten: door goed voor jezelf te zorgen, kan je beter voor iemand anders zorgen.

Glashelder verwijst naar de reclame van Interpolis, waar ze met de metafoor van een paarse krokodil verwijzen naar onnodige bureaucratie. Een vader staat met zijn kind aan het loket van het zwembad om te vragen of ze een paarse krokodil hebben gevonden, aangezien zij die kwijt zijn. De krokodil is gevonden, staat zelfs naast de medewerker aan de receptie, maar voordat de medewerker de krokodil kan geven, moeten verschillende formulieren ingevuld te worden. Een situatie die we, zeker voor mantelzorgers die al genoeg aan hun hoofd hebben, niet willen.

De glashelder vraag is op te delen in drie delen:

1. De mantelzorger: waar heeft hij/zij behoefte aan? En hoe willen zij dat kenbaar maken?
2. De beroepskracht: hoe kan je het beste naar zijn/haar behoeften vragen? En kunnen we mantelzorgers het beste hierbij ondersteunen?
3. Hoe kunnen we mantelzorgers helpen met zo min mogelijke drempels en bureaucratie?



## Wat is de huidige situatie?

### Algemeen

In gemeente Stein hebben we veel aandacht voor mantelzorgers. Zij zorgen er namelijk voor dat onze inwoners langer kunnen blijven doen wat ze graag doen en vaak ook langer in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Onze mantelzorgconsulent Pia Bronckhorst is het eerste aanspreekpunt voor vragen van mantelzorgers. Of het nu gaat om informatie, een luisterend oor of ondersteuning bij het zoeken naar de juiste zorg. Daarnaast worden diverse activiteiten voor mantelzorgers georganiseerd, variërend van bijeenkomsten voor ontmoeting van gelijkgestemden, workshops om vaardigheden te leren tot seizoenswandelingen.

In Stein zijn ongeveer 900 mantelzorgers geregistreerd, waarvan ongeveer 80 jonger dan 25 jaar. Bij registratie ontvangen mantelzorgers een informatiepakket met informatie over het zorgen voor een ander, de ondersteuning die het Steunpunt Mantelzorg Zuid daarbij kan bieden en activiteiten die georganiseerd worden. Ook ontvangen geregistreerde mantelzorgers in oktober een brief over de jaarlijkse mantelzorgwaardering. Die bestaat in 2020 uit een VVV-bon van € 40,- voor iedere mantelzorger en een uitnodiging voor een feestelijke middag.

Overigens zijn lang niet alle mantelzorgers in Stein geregistreerd. Dat komt onder meer omdat niet alle mantelzorgers zich bewust zijn van het feit dat ze mantelzorger zijn, ze niet bekend zijn met mantelzorgondersteuning of omdat ze zich niet willen registreren.

Verder kunnen mantelzorgers gebruik maken van de inzet van huishoudelijke hulp tegen een aantrekkelijk tarief.

Stichting De Brug zet zorgvrijwilligers in om mantelzorgers te ontlasten. Een zorgvrijwilliger neemt tijdelijk de zorg over, zodat de mantelzorger tijd heeft om andere dingen te doen. De inzet van zorgvrijwilligers noemen we ook wel vervangende zorg.

Naast zorgvrijwilligers kennen we ook andere vormen van vervangende zorg, zoals dagbesteding en logeeropvang.

Ook Partners in Welzijn (PIW) kan een mantelzorger ontlasten met de inzet van een maatje (afhankelijk van de vraag). Bijvoorbeeld bij het ondersteunen bij een doktersbezoek of het houden van gezelschap. Daarnaast kan PIW ondersteunen bij algemene vragen over welzijn en ondersteuning.



## Wat weten we al?

### Wat is lokaal bekend?

Mantelzorgers zorgen voor een ander en zetten het welzijn van hun zorgvrager vaak op de eerste plaats. Hulp vragen bij de zorg voor een ander vinden ze soms moeilijk. Ze hebben dan soms het gevoel te falen of voelen zich schuldig ten opzichte van degene voor wie ze zorgen. Ook weten mantelzorgers niet altijd aan wie ze de vraag kunnen stellen.

Daarnaast moet er enig vertrouwen zijn om deze, vaak persoonlijke, vragen te stellen.

Mantelzorgers vinden het prettig om te weten dat anderen met dezelfde vragen lopen. Bijeenkomsten, zoals de dialogotafels en contactgroepen waarin ze anderen kunnen ontmoeten die ook voor een ander zorgen, zorgen voor ontmoeting met gelijkgestemden.

### Wat is landelijk bekend?

Het glashelder krijgen van de wensen en behoeften van mantelzorgers vraagt om aandacht voor mantelzorgers én voor wat beroepskrachten kunnen doen.

Het is belangrijk om te weten dat het glashelder hebben van een behoefte niet automatisch resulteert in gebruik van ondersteuning. Zo zijn er nog tal van andere factoren die een rol spelen, zoals beschreven in het Model voor het gebruik van zorg van Andersen: demografische (leeftijd, geslacht, achtergrond), opvattingen over gezondheid (“het gaat vanzelf wel over...”) of mantelzorg (“ik ben de enige die het goed kan doen, hij/zij kan niet zonder mij.”), reistijd tot de voorziening, ervaringen met de zorg, bureaucratie en beroepskrachten. ‘Weten wat je nodig hebt’ is dus één van de factoren die het gebruik van zorg en ondersteuning bepalen.

Deze ontwerpvrage past daardoor goed in de keten van activiteiten waarbinnen de mantelzorger en beroepskracht samen optrekken richting het verzilveren van de behoefte en het begeleiden bij het maken van keuzes.

Voor de mantelzorger gaat het om tijd te vinden om te reflecteren op de situatie. Dat is lang niet altijd gemakkelijk, zeker wanneer je ook nog eens druk bent met gezin, werk en mantelzorg. Of juist door in contact te komen met gelijkgestemden, ervaringsgenoten, om zo erachter te komen wat hij/zij wil.

Voor beroepskrachten gaat het om de tijd nemen, betrouwbaar zijn, aansluiten bij de leefwereld van de mantelzorger en begeleiden bij het maken van keuzes.



## Welke tools kunnen we gebruiken?

### Wat is lokaal bekend?

#### *In gesprek met mantelzorgers (dialogotafels)*

Regelmatig gaat de mantelzorgconsulent samen met een beleidsmedewerker sociaal domein van de gemeente in gesprek met mantelzorgers. Over wat een mantelzorgvriendelijke gemeente is, of over vervangende zorg, waar dat aan moet voldoen. Tijdens deze gesprekken krijgen we inzicht in wat mantelzorgers bezig houdt en waar ze behoefte aan hebben. Tegelijkertijd leren ze van elkaars ervaringen en ontdekken ze dat ze niet de enige zijn met deze behoeften.

#### *De inloopvoorziening in Stein*

De inloop is een soort spreekuur waar inwoners met al hun vragen kunnen binnenlopen. Medewerkers van MEE, PIW, het Steunpunt Mantelzorg Zuid, een woningbouwcorporatie en klantmanagers van de gemeente beantwoorden deze vragen en helpen inwoners verder door hen in contact te brengen met de juiste contactpersoon, uitleg te geven of hen direct te helpen. Deze medewerkers weten welke voorzieningen in gemeente Stein voorhanden zijn en kunnen mantelzorgers daarom vertellen over de mogelijkheden.

#### *Intakegesprekken mantelzorgconsulent (als mantelzorgers zich registreren)*

Met iedere mantelzorger die zich aanmeldt om zich te laten registreren, neemt de mantelzorgconsulent telefonisch contact op. Ze doet dan een telefonische intake en spreekt over de zorgsituatie en behoeften aan ondersteuning van de mantelzorgers. Indien nodig volgt een persoonlijk gesprek.

#### *Alzheimercafés*

Iedere tweede dinsdag van de maand vindt een Alzheimercafé plaats in woonzorgcentrum De Moutheuvel in Stein. Hier worden verschillende thema's besproken. De thema's zijn te vinden op [www.alzheimer-nederland.nl](http://www.alzheimer-nederland.nl) en dan zoeken op alzheimercafé Stein. Gespreksleiders zijn twee medewerkers van Vivantes, een casemanager dementie en de mantelzorgconsulent.

#### *Vragenlijsten en behoefteonderzoek vanuit het Steunpunt Mantelzorg Zuid*

Periodiek onderzoekt het Steunpunt Mantelzorg de behoeften van de mantelzorgers die bij het Steunpunt Mantelzorg Zuid geregistreerd staan.

#### *Agenda activiteiten Stichting De Brug en Steunpunt Mantelzorg Zuid*

De mantelzorgconsulent organiseert diverse bijeenkomsten voor mantelzorgers, waaronder bijeenkomsten met als doel deskundigheidsbevordering, informatieverstrekking en lotgenotencontact. Activiteitenprogramma is te zien op [www.mantelzorgzuid.nl](http://www.mantelzorgzuid.nl)  
De Brug organiseert diverse bijeenkomsten voor haar vrijwilligers.

#### *Keukentafelgesprekken gemeente*

Wanneer een inwoner van Stein beperkingen ondervindt bij het dagelijks leven en daar ondersteuning voor wenst, kunnen ze contact opnemen met de gemeente. Dan komt een klantmanager op bezoek die samen met de aanvrager de situatie in kaart brengt en kijkt wat



## Welke tools kunnen we gebruiken?

er nodig is. Vaak is er ook een mantelzorger aanwezig bij dit gesprek en wordt ook naar de ervaringen en ideeën van de mantelzorger gevraagd.

### **Wat is landelijk bekend?**

#### *Dagboek - zelf aan de slag*

Een eenvoudige tool waar mensen gelukkiger van worden die door de universiteit van Leuven is onderzocht is het bijhouden van een dankbaarheidsdagboekje: neem elke dag 5 minuten de tijd om op te schrijven waar je dankbaar voor was die dag. Een variant hierop is een energie dagboek: welke 3 dingen gaven energie en welke 3 dingen kosten energie. Door dit een tijdje bij te houden krijgt de mantelzorger op eenvoudige wijze in zicht waar knelpunten liggen en waar dingen zijn die je vaker zou kunnen doen.

Het dagboekje is onderdeel van de MantelScan (pg. 22/23):

<https://www.movisie.nl/publicatie/mantelscan>

#### *Op weg naar vitaliteit - zelf of samen aan de slag*

Op weg naar vitaliteit biedt een creatieve manier om te reflecteren op mantelzorg: met behulp van landkaarten. Je kunt deze landkaarten als beroepskracht gebruiken in het gesprek met mantelzorgers of je kunt er als mantelzorger zelf mee aan de slag. Ze inspireren mantelzorgers om hun eigen verhaal te vertellen over vitaliteit en helpen daarmee om behoeften te expliciteren.

<https://www.movisie.nl/publicatie/weg-naar-vitaliteit>

#### *Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers - samen aan de slag*

Met de POM-methodiek worden mantelzorgers vroegtijdig opgespoord en wordt de belasting van de mantelzorger in kaart gebracht. Ook krijgen mantelzorgers, bijvoorbeeld in de vorm van een gids, een overzicht van de ondersteuningsmogelijkheden waar zij in de gemeente gebruik van kunnen maken. Het aardige van deze methode is dat er naast een bezoek ook nog eens teruggebeld wordt: er is oog voor het begeleiden bij het maken van keuzes.

<https://gemeenten.movisie.nl/publicaties-infographics/preventieve-ondersteuning-mantelzorgers-pom>

#### *Lotgenoten contact - geïnspireerd worden door anderen*

Lotgenoten contact kent een aantal voordelen die mogelijk kunnen bijdragen om meer zicht te krijgen op waarde mantelzorger behoefte aan heeft. Mantelzorgers kunnen daar:

- Praten met mensen die in een vergelijkbare situatie zitten, zodat je steun krijgt.
- Je verhaal vertellen aan mensen die ervoor open staan.
- Ontdekken dat er anderen zijn met dezelfde gevoelens van eenzaamheid of onzekerheid.
- Tips uitwisselen over de zorg, bijvoorbeeld over mogelijkheden om extra hulp te krijgen.
- Vertellen of leren hoe om te gaan met spanning en stress.



## Welke tools kunnen we gebruiken?

Op de website van MantelzorgNL is een aantal adressen te vinden van organisaties die lotgenotencontact aanbieden, via deze link krijg je een overzicht van alle organisaties in een straal van 10km rondom Stein:

<https://mantelzorg.nl/pagina/voor-mantelzorgers/wat-biedt-MantelzorgNL/organisaties-in-de-buurt?location%5Bcity%5D=R2078288&location%5Blat%5D=50.9694381&location%5Blon%5D=5.7669713&maxDistance=10>





# Welke inspirerende praktijkvoorbeelden kennen we?

## Wat is lokaal bekend?

Het Toon Hermans Huis in Sittard is er speciaal voor naasten van mensen met kanker. Zij gaan met de naasten in gesprek en bieden diverse activiteiten om hen te ondersteunen. Vaak gaat de aandacht immers uit naar de zorgvragers en wordt minder snel aan de mantelzorger gevraagd: hoe gaat het nu met jou?

## Wat is landelijk bekend?

### *Een wijkdialoog*

In de andere vraag en de tools gaat het vrij sterk over de individuele mantelzorger. Wellicht is het ook interessant om juist vanuit de leefomgeving: wie wonen er in de wijk, wat heeft iedereen nodig, wat kunnen mensen voor elkaar betekenen? Behoeften van mantelzorgers hoeven zich tenslotte lang niet altijd te bevinden binnen het aanbod van zorg en ondersteuning.

<https://omziennaarelkaar.nl/kennismaken-met-de-wijkdialoog/>

### *Sleutelpersonen*

Niet iedereen laat ook zomaar zijn of haar behoeften kennen, zoals soms het geval is bij migranten of vluchtelingen. Dan kunnen sleutelpersonen helpen. Een sleutelpersoon is zelf migrant of vluchteling, heeft het vertrouwen binnen de eigen gemeenschap en heeft affiniteit met de gezondheidszorg. Sleutelpersonen vervullen een brugfunctie tussen de doelgroep, (zorg)organisaties en (zorg)professionals. Zij weten als geen ander wat nodig is om cultuurverschillen te overbruggen. Zij hebben zelf ervaren hoe het is om in Nederland een nieuw leven op te bouwen.

Meer informatie en een overzicht vind je op de website van Pharos:

<https://www.pharos.nl/sleutelpersonen/>