



Inleiding

In maart 2011 verscheen bij Leger des Heils Gelderland de eerste beleidsnotitie 'Nota Vrijwilligers-en Mantelzorgbeleid'. Deze nota had betrekking op het inschakelen van mantelzorgers en vrijwilligers bij de ondersteuning van cliënten zodat zij het contact met de maatschappij niet zouden verliezen. Via de actieve inzet van vrijwilligers en mantelzorgers konden zij contact blijven houden en, afhankelijk van de situatie, soms ook actief participeren in de maatschappij. Op deze wijze werd de participatie van de cliënten in de maatschappij vergroot. In juli 2011 is dit beleid geëvalueerd waarbij de hoofdlijn van dit beleid ongewijzigd bleef.

Gezien alle maatschappelijke ontwikkelingen waarbij steeds meer aan de cliënt gevraagd wordt om zelf de regie te nemen en zelf hulp en ondersteuning te vragen aan leden van zijn netwerk, is het onderwerp mantelzorg in 2013 opnieuw besproken binnen Leger des Heils Gelderland. Dit heeft tot enige wijzigingen geleid.

In onderstaande nota 'Mantelzorg/familiebeleid' wordt beschreven wat de uitkomsten van deze evaluatie waren en hoe de organisatie met betrekking tot mantelzorgers/familieleden/naasten bij Leger des Heils (LdH) Gelderland geregeld is.

Definitie:

Er is sprake van mantelzorg wanneer :

- * familie/ vrienden hun naaste in de zorgstelling of thuis ondersteunen en
- * hierdoor de positie van de cliënt wordt versterkt;
- * hierdoor de contacten met de buitenwereld langer mogelijk blijven;
- * hierdoor sprake is van een meer vertrouwde omgeving;
- * hierdoor sprake kan zijn van het handhaven van persoonlijke details in de verzorging

1. Waarom familie/mantelzorgers inschakelen ?

Na het voldoen aan verschillende behoeften zoals voedsel, onderdak en veiligheid kent de mens ook een grote behoefte aan sociaal contact. Mensen hebben anderen nodig om goed te kunnen functioneren. Het inschakelen van mantelzorgers/naasten kan herstel bevorderend werken. Bovendien komt de cliënt via mantelzorgers en naasten ook in contact met verschillende systemen in de maatschappij. Volgens Sheperd (1989) stoelt een succesvolle rehabilitatie van een chronische patiënt/cliënt met name op interventies uit in het sociale milieu.

De laatste jaren is er bestuurlijk breed ingezet op ambulantisering van de zorg maar deze ambulantisering kan niet van de grond komen zonder betrokkenheid en ondersteuning van de sociale omgeving van cliënt. Medewerkers melden dat cliënten al snel aangeven dat er helemaal geen familie en/of naasten zijn waarmee hij of zij contact hebben. Wanneer dit daadwerkelijk in kaart gebracht wordt valt dit soms heel erg mee. Daarom is een netwerk inventarisatie op papier belangrijk zodat men in een oogopslag kan zien of er sprake is van familie en/of naasten die ingeschakeld kunnen worden als mantelzorger. Hierbij moet ook gedacht worden aan burens, een nicht/neef of oude vrienden.

Verder is binnen de GGZ is een meerjarenproject gestart om familieleden bij de behandeling te betrekken. Doelstelling van het project is de borging van de positie van de familieleden bij de behandeling van hun naaste. Hierbij is ook het uitgangspunt dat het actief inschakelen van familie herstel bevorderend kan werken. Over het algemeen zijn familieleden vertrouwd voor cliënten en versterken zij de positie van cliënten binnen de hulpverlening.

2. Uitkomsten evaluatie en verbeteracties mantelzorg/familiebeleid

In 2013 is het mantelzorgbeleid geëvalueerd. Eerder was vanuit de participatiegedachte besloten om het mantelzorgbeleid te koppelen aan het vrijwilligersbeleid. Bij de evaluatie in 2013 is er voor gekozen om deze zaken qua beleid los van elkaar te zien. Op deze manier krijgt mantelzorgbeleid meer gerichte aandacht. Wel is het besluit genomen om het mantelzorgbeleid te koppelen aan familiebeleid omdat daarbij veel overeenkomsten en gelijke doelstellingen te vinden zijn.

2.1. *Uitkomsten evaluatie mantelzorgbeleid*

Uit de evaluatie van het mantelzorgbeleid en uit onderzoek blijkt het volgende :

1. Als er nog een klein sociaal netwerk rondom de cliënt bestaat, dan zijn dit vaak familieleden. Zij blijven het langst deel uit maken van het netwerk.
2. Bij veel cliënten van het Leger des Heils is er helemaal geen sprake (meer) van contact met mantelzorgers/familie/naasten
3. Hulpverleners zijn goed op de hoogte van de contacten die cliënten hebben met familieleden maar zijn minder goed op de hoogte van contacten met (oud) vrienden en burens.
4. Hulpverleners registreren systematisch de contactgegevens van familieleden/naasten in het cliënt registratiesysteem
5. Hulpverleners brengen de frequentie en de inhoud van de contacten met familie/naasten nog niet systematisch in kaart
6. Cliënten worden niet actief gestimuleerd om weer contact op te nemen met hun familie/naasten wanneer ze alle banden met hen verbroken hebben.

Door gebeurtenissen in het verleden zijn veel cliënten van het Leger des Heils contacten met hun familie / naasten verloren. Ook al stimuleren medewerkers hen om deze contacten weer aan te halen; veel cliënten willen dit niet meer. “Er is te veel gebeurd “ zeggen ze en “Mijn familie zit niet op mij te wachten”. Juist nu is het van belang deze contacten te herstellen. Het Leger des Heils heeft een speciale afdeling die familie/naasten opspoorst.

Voor situaties waarin m.b.t. familierelaties geen herstel mogelijk is, is het project “Maatjes” opgezet. Maatjes zijn vrijwilligers die persoonlijk aan een cliënt gekoppeld worden en op bepaalde punten mantelzorgers/naasten kunnen vervangen.

2.2. *Verbeteracties naar aanleiding van de evaluatie:*

Door gebeurtenissen in het verleden zijn veel cliënten de contacten met familie / naasten verloren. Ook al stimuleerden medewerkers om deze contacten weer aan te halen; veel cliënten willen en/of kunnen dit niet meer. “Er is te veel gebeurd “ zeggen ze en “Mijn familie zit niet op mij te wachten”. De medewerkers van het Leger des Heils stimuleren cliënt om wel contact op te nemen.

Omdat tijdens de evaluatie bleek dat er bij veel cliënten van het Leger des Heils helemaal geen sprake (meer) is van contact met mantelzorgers worden er drie acties uitgezet :

1. Hulpverleners stimuleren de cliënt actief om contact te zoeken met familieleden/naasten. Hierbij wordt er laagdrempelig gestart door het sturen van een kaartje, een telefoongesprek of een e-mailbericht. In later stadium komt een eventueel bezoek en een inventarisatie om na te gaan wat zij voor elkaar kunnen betekenen.

2. Hulpverleners gebruiken een vorm van een netwerkinventarisatie om, met behulp van de cliënt bestaande contacten met familie en naasten in kaart te brengen.
3. Contact met familie/naasten wordt standaard besproken tijdens zorgplanbesprekingen en wordt opgenomen als doelstelling in het zorgplan.
4. Wanneer het niet mogelijk is om weer contact op te bouwen met familie/naasten kan gezocht worden naar een maatje.

Tijdens besprekingen met de Cliëntenraad en het Managementteam is de ontwikkeling en het gebruik van een netwerkinventarisatie aan de orde geweest. Dit is een hulpmiddel waarmee het netwerk van de cliënt in kaart wordt gebracht waardoor in één oogopslag duidelijk wordt wie, hoe vaak, op welke wijze contact heeft met de cliënt. Zo'n inventarisatie is een goed instrument voor de cliënt om inzicht te krijgen in zijn sociale netwerk en om naar aanleiding hiervan dit netwerk eventueel uit te breiden.

Uitleg netwerkinventarisatie

Een netwerkinventarisatie is er om het cliëntsysteem goed in beeld te krijgen.

Stap 1: Inzicht krijgen in het netwerk van de cliënt en de cliënt zelf.

Stap 2: In kaart brengen en beschrijven van het sociale netwerk van de cliënt.

Stap 3: Beoordelen van de kwaliteit van het bestaande sociale netwerk.

Stap 4: Stellen van doelen en bijbehorende acties t.a.v. het sociale netwerk.

Stap 5: Bovenstaande stappen verwerken in het zorgplan van de cliënt.

Stap 6: Uitvoeren van de doelen en bijbehorende acties.

Stap 7: Om de drie maanden evalueren en eventueel bijstellen van de doelen en de bijbehorende acties (dit loopt samen met het zorgplan).

Tijdens de evaluatie van het 'Mantelzorgbeleid' is er ook met name gesproken over het inzetten van 'maatjes' voor cliënten van het Leger des Heils. Hiervoor is het Project 'Maatjes' in het leven geroepen. De vrijwilligerscoördinator zoekt naar aanleiding van gerichte vragen van hulpverleners en/of cliënten naar een passend maatje voor de cliënt.

"Maatjes" zijn vrijwilligers die specifiek aan een bepaalde cliënt gekoppeld worden. Zij ondernemen op afgesproken tijdstippen gezellige dingen met de cliënten. Op bepaalde gebieden kunnen zij mantelzorgers/naasten vervangen maar ondersteunen hen niet bij alle zaken. Daarom is het van belang de cliënt te blijven stimuleren om contact op te nemen met hun familie/naasten zodat er een netwerk kan ontstaan.

3. Begeleiding mantelzorgers

Het is belangrijk dat de medewerkers actief betrokken zijn en blijven bij de inzet van mantelzorgers/maatjes. Mantelzorgers krijgen uitleg van de hulpverleners op de afdeling over de gang van zaken. Er wordt een vaste medewerker aangewezen, bij voorkeur de vaste begeleider van de cliënt, die

- zorgt voor een kennismakingsperiode,
- de afspraken met de mantelzorger, mede afhankelijk van het doel wat beoogd wordt, vast legt in het zorgplan/cliëntendossier en
- de contacten met de mantelzorg onderhoudt.

Mantelzorgers betrekken vraagt van de medewerker aanvankelijk een investering in tijd maar uiteindelijk kunnen deze contacten herstel bevorderend zijn voor de cliënten waardoor het voor de medewerkers ook weer tijd oplevert.

Mantelzorgers verrichten in principe alleen ondersteunende taken ten behoeve van de eigen naaste. Indien er behoefte bestaat bij de mantelzorger om taken te verrichten ten behoeve van andere cliënten dan kan zij/ hij vragen of het mogelijk is om vrijwilliger te worden.

4. Familiebeleid

De GGZ heeft ingezet op een grotere betrokkenheid van familie bij de hulpverlening. Dit heeft met name te maken met het creëren van mogelijkheden om de familie te betrekken bij de behandeling en hen, na toestemming van de cliënt, te informeren over de behandeling van de cliënt. Dit is een andere insteek dan de familie vragen om mantelzorger te zijn maar het één sluit het ander niet uit.

Afspraken die met de cliënt en familie worden gemaakt over informatie voorziening, bejegening, betrokkenheid, ondersteuning en bereikbaarheid van medewerkers kunnen worden vastgelegd in het zorgplan van de cliënt.

Bij Leger des Heils Gelderland is een selectieprocedure gestart voor het aanstellen van een familievertrouwenspersoon.