



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

LuciVer intensiveert het contact met de mantelzorgers en gaat uit van ‘gewoon doen’



Waardigheid en trots-deelnemer LuciVer vroeg twee hbo-v studenten een onderzoek uit te voeren over het versterken van de samenwerking tussen de professionele zorgverleners en de mantelzorgers. Het leidde tot concrete verbeteringen in het contact tussen de medewerkers en de mantelzorgers, en de ondersteuning van de laatste.

Wie afhankelijk wordt van zorg, kan tegen de gekste problemen aanlopen. Bijvoorbeeld een instantie die hulp kan bieden, maar die daarvoor alleen telefonisch bereikbaar is. ‘En dan begint het al als het om iemand met een ouderwets telefoontoestel met een draaischijf gaat’, zegt Theo Vink. ‘Wat moet je met zo’n toestel met de boodschap “...en sluit af met een hekje?”’ Vink is mantelzorger voor een oom en tante die altijd op een boerderij hebben gewoond en die geen kinderen hebben. Ze wonen nu beiden bij LuciVer in Wijchen.



‘Ook als mantelzorger moet je over alles wat op je afkomt door

schade en schande leren’, zegt hij. ‘Gelukkig ben ik niet verlegen en zoek ik dus wel uit waar ik hulp kan krijgen. Maar als je dan bij de gemeente komt, krijg je te horen dat er eerst een indicatie moet worden gesteld en dan ben je zo twee maanden verder.’

Ook pater Franciscan Henk Groenewegen heeft ruime ervaring als mantelzorger. ‘Ik ben er vanuit het pastoraat ingerold’, vertelt hij. ‘Het begint met iemand met de auto naar de dokter brengen en gaandeweg komt er steeds meer bij.’ Ook nu hij zelf na zijn emeritaat al negentien jaar bij LuciVer woont, blijft hij heel actief als mantelzorger. ‘Maar al in die pastoraattijd kwam ik heel veel ouderen met problemen tegen’, zegt hij. ‘Vooral op het gebied van praktische problemen, ze weten gewoon niet bij wie ze moeten aankloppen. En ze weten vaak niet hoe ze met een telefoon of computer moeten omgaan. Als mantelzorger weet je ook niet alles. Gelukkig heeft mijn vader me geleerd: “Je moet kijken”. Dat heb ik me ter harte genomen en daardoor kan ik ze bijna altijd helpen.’

Samenwerking mantelzorgers en professionele zorgverleners

versterken

Het moet beter kunnen, vond LuciVer, en daarom wilde het de samenwerking tussen professionele zorgverleners en mantelzorgers versterken. Anita van der Veer, teamleider thuiszorg, vertelt: ‘We vergeten bij mantelzorg vaak dat naamgever Sint Maarten zijn mantel deelde met de naakte, maar wel de helft van die



mantel voor zichzelf hield.

Als thuiszorgteam proberen we

antwoord te geven op de vraag wat de mantelzorger nodig heeft. De kern van het project dat we hebben gedaan was dan ook te achterhalen wat die mantelzorger voor vragen heeft en wat wij als organisatie mee kunnen.’

Van der Veer werd benoemd tot projectleider en besepte direct dat grootse plannen mooi zijn maar dat realisme beter is. Ze vertelt: ‘We zetten een projectgroep van thuiszorgmedewerkers op. Sommigen denken er zelf aan ook eens aan de mantelzorger te vragen hoe het met hem gaat maar niet iedereen doet dit. We vinden het echter wel belangrijk dat dit gebeurt, want we zien de driehoek van cliënt, mantelzorger en medewerker als een samenspel. Het is belangrijk om de mensen en hun verhalen te kennen.’

Onderzoeksproject

Toen meldde zich Bregje van Stippert, hbo-student aan de HAN, die bij LuciVer werkt en die ruimte zag voor een onderzoek. Ze vertelt: ‘Voor onze minor geriatrische gerontologie moeten wij een project doen en samen

met studiegenoot Martine van Heumen besloot ik hiervoor aan te sluiten op het project dat LuciVer wilde opzetten over mantelzorg.'

Van Heumen vult aan: 'We besloten op basis van het SOFA-model de ervaringen van mantelzorgers in de samenwerking met thuiszorgmedewerkers van LuciVer in kaart te brengen, en ook wat de mantelzorgers vinden dat beter kan om hun rol te ondersteunen.' SOFA draait om samenwerken (de mantelzorger als collega zien), ondersteunen (van de mantelzorgers door de medewerkers), faciliteren (dat ook de rol van de mantelzorger als partner of kind van de cliënt intact blijft) en afstemmen (met de mantelzorger want die is de expert). In hun aanpak zijn de twee studenten zorgvuldig te werk gegaan. Van Stippert legt uit: 'We weten hoe druk mantelzorgers het hebben. Dus hebben we de cliënten gevraagd of het goed is dat we hun mantelzorgers benaderen.' Niet iedere mantelzorger bleek open te staan voor deelname. Van Heumen: 'Veel mensen zien zichzelf niet als mantelzorgers. Of ze zijn er zoveel tijd aan kwijt dat ze geen tijd hebben om daarnaast ook nog deel te nemen aan een onderzoek. We vroegen tenslotte een heel uur van hun tijd. Om dat zo makkelijk mogelijk te maken, hebben we tijden in de middag en in de avond voorgesteld.'

Martine van Heumen, student hbo-v LuciVer

'Veel mensen zien zichzelf niet als mantelzorgers. Of ze zijn er zoveel tijd aan kwijt dat ze geen tijd hebben om daarnaast ook nog deel te nemen aan een onderzoek. Om ze het zo makkelijk mogelijk te maken hebben we tijden in de middag én avond voorgesteld.'

Uiteindelijk vonden ze dertien mantelzorgers bereid om deel te nemen. Die verdeelden ze in focusgroepen met verschillende familierelaties. Van Stippert: 'Dan komen de gesprekken los op basis van de rollen die ze als mantelzorgers vervullen.'

Concrete verbeteringen

De uitkomst van het onderzoek was dat de meeste mantelzorgers tevreden waren over de samenwerking met de medewerkers van LuciVer. De meesten hadden vooral behoefte aan kennis over ziektebeelden en aan uitleg over dagelijkse handelingen (transfers bijvoorbeeld) of over de organisatie van de zorg. 'En ze hadden behoefte om te worden betrokken bij de evaluatie van de zorg', vult Van Heumen aan. 'In de hectiek van de dag is dit niet altijd in beeld. Terwijl het toch echt goed is om stil te staan bij wat de mantelzorger allemaal doet, zodat de cliënt kan zeggen dat alles goed gaat.'



In navolging van de presentatie die de twee studenten voor

mantelzorgers en teams gaven, heeft LuciVer besloten in het ECD een ruimte te creëren waarin de rol van de mantelzorger voor de individuele cliënt beschreven staat. Van der Veer: ‘We zorgen beter bereikbaar te zijn voor de mantelzorger wanneer de zorg voor de cliënt intensiever wordt en organiseren regelmatig een evaluatiegesprek met de cliënt en de mantelzorger. We zijn nu bezig met het aanstellen van ambassadeurs in de teams als vast aanspreekpunt voor de mantelzorgers en de medewerkers. Daarnaast is de rol van de mantelzorger nu ook meegenomen in ons project levensvraag, waarin we een beeld van het leven van een nieuwe bewoner schetsen. We organiseren op 10 november ook een mantelzorgdag. En in het teamoverleg hebben we een moment ingebouwd waarin medewerkers in een paar zinnen zeggen wat ze fijn hebben gevonden aan het contact met een cliënt en een mantelzorger.’

Van Heumen zegt hierover: ‘Positieve verhalen blijven hangen. Daarom hebben wij ook voorgesteld dat de medewerkers eens hun waardering over de mantelzorgers tegen hen uitspreken. Ze zijn zich er niet altijd van bewust hoe belangrijk dit is.’

Tot slot wordt gewerkt aan een cliëntenportaal waarin ook de mantelzorgers het hele dossier van de cliënt kunnen lezen.

Warm hart voor de ouderenzorg

Heeft het onderzoek de kijk van Van Stippert en Van Heumen op de ouderenzorg veranderd? ‘Ouderenzorg sprak me altijd al aan’, zegt de eerste, ‘maar nu alleen nog maar meer. Ik kies van ook bewust voor werken in de thuiszorg omdat het contact met de cliënt en de mantelzorgers er zo intens is. In het ziekenhuis is dat contact heel kort.’ Van Heumen sluit zich hierbij aan. ‘In de ouderenzorg vind ik de complexiteit die werken in de zorg zo interessant maakt’, zegt ze. ‘Het is echt een misvatting dat je die complexiteit alleen in het ziekenhuis zou vinden. Dat kortdurende contact van werken in het ziekenhuis spreekt mij helemaal niet aan. En in de ouderenzorg zijn cliënten ook veel dankbaarder voor wat je voor ze doet.’

Bregje van Stippert, student hbo-v LuciVer

‘Ouderenzorg sprak me altijd al aan, maar nu alleen nog maar meer. Ik kies dan ook bewust voor werken in de thuiszorg, omdat het contact met de cliënt en de mantelzorgers er zo intens is.’

Voor LuciVer is de verbinding met de opleiding heel belangrijk. ‘We leiden verzorgenden IG op en we hebben veel contacten met het ROC’, zegt Van der Veer, ‘maar het kan sterker. Zeker de mantelzorger is niet altijd goed in beeld. Daar willen we dus aan werken.’

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- LuciVer neemt deel aan het programma Waardigheid en trots. [Bekijk de verbeterplannen van de organisatie](#)

tags:

LuciVer (4)