



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Rapport Grenzen verkennen: contouren van samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers in veranderend veld



Met het [rapport Grenzen verkennen](#) schetst auteur Cecil Scholten de mogelijkheden voor zorgaanbieders voor samenwerking met het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk. In het veranderende zorgveld – waarin hierop een steeds groter beroep wordt gedaan – een uiterst actueel thema. Bestuurder André Endeman (Markenheem) ziet heel veel mogelijkheden en weinig juridische belemmeringen.

Grenzen verkennen is niet het eerste rapport dat een beschrijving biedt van de manier waarop de formele en informele zorg zich tot elkaar verhouden en van welke juridische kaders daarbij sprake is. Het eerste rapport dateert van vier jaar geleden en had als titel Grenzen verleggen. Vilans bracht het op verzoek van het ministerie van VWS tot stand naar aanleiding van een Kamervraag van het CDA over mantelzorgers die zich beklagden over het feit dat ze bepaalde (ook voorbehouden) handelingen ineens niet meer mochten verrichten als een cliënt was opgenomen in het verpleeghuis, terwijl ze dit in de thuissituatie gewoon wel deden. ‘Met Grenzen verleggen wilden we aangeven welke ruimte er bestaat voor samenwerking op de grens van formele zorg en de mantelzorg- en vrijwilligersnetwerken.’ zegt Cecil Scholten, expert informele zorg bij Vilans.

Behoeftte aan duidelijkheid

Maar zoals gezegd zijn we nu vier jaar verder en sinds die tijd is veel veranderd in de langdurige zorg. ‘De roep om aansluiting tussen formele zorg en het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk is nu veel sterker geworden’, zegt Scholten. ‘Het onderwerp is veel meer in de schijnwerpers komen te staan en er zijn ook veranderingen in wetgeving. We hoorden van veel deelnemers aan het programma Waardigheid en trots dat er behoefte bestond aan duidelijkheid over die aansluiting, vandaar de update in de vorm van het nieuwe rapport Grenzen verkennen. We hebben rond het onderwerp te maken met twee sentimenten. Aan de ene kant willen de zorgprofessionals de mantelzorgers en vrijwilligers niet het gevoel geven dat ze taken afschuiven naar hen. Maar aan de andere kant is het ook niet de bedoeling de samenwerking tussen beide partijen vooraf strak te kaderen, want die is duidelijk in ontwikkeling en heeft ook een grote waarde. De centrale boodschap is dat de mantelzorgers en vrijwilligers voor de cliënt op een waardevolle en onmisbare wijze bijdragen aan kwaliteit van leven. Afstemming is dus nodig en daarin moeten beide partijen een leerproces doorlopen. Dat werkt het beste door elkaar kwaliteiten en ervaring te erkennen en met elkaar de dialoog aan te gaan. Er zit veel kwaliteiten bij en vrijwilligers waaraan anders geen recht zou worden gedaan.’



Afstemming

André Endeman, bestuurder van Markenheem, staat er erg voor open om de grenzen te verkennen tussen de formele zorg enerzijds en de mantelzorg- en vrijwilligersnetwerken anderzijds. Dat de verschijning van het tweede rapport veel meer aandacht in de sector krijgt dan het rapport van vier jaar geleden begrijpt hij wel. ‘Sinds de Kamerbrief Waardigheid en trots van Martin van Rijn is er heel veel aandacht voor de kwaliteit van leven in het verpleeghuis’, zegt hij. ‘In de afstemming tussen de formele zorg en de mantelzorg- en vrijwilligersnetwerken staat daar soms wat spanning op.’

Toen Endeman drie jaar geleden als bestuurder aantrad bij Markenheem, bestond bij een andere instelling, Vierstroom, net discussie over de inzet van mantelzorgers. Hij vertelt: ‘De kern daarvan was dat Vierstroom zich op het standpunt stelde: uw vader of moeder mag hier wel komen wonen, maar dan verwachten wij van u als mantelzorgers dat u vier uur per week inzetbaar bent. In het verlengde van die discussie hebben wij toen gekeken hoe we ons binnen onze organisatie tot de mantelzorgers verhouden. Hier in de Achterhoek komen die als vanzelf al heel veel over de vloer, dus we zijn met de hulp van *In voor Mantelzorg* een project gestart om de afstemming en samenwerking beter vorm te geven. Daaruit ontstonden al vanzelf vragen als: “Als ik toch kom om mijn moeder voor te lezen, mogen er dan wat meer mensen bij komen zitten?” en “Als ik met mijn vader ga wandelen, mag ik dan meer mensen meenemen?”. Ons antwoord is natuurlijk: Ja, heel graag. De betrokkenheid van een externe adviseur vanuit *In voor Mantelzorg* heeft ons enorm geholpen om hieraan goed vorm te geven. Toen ik vorig jaar op een bestuurdersbijeenkomst was, merkte ik aan de reacties van anderen hoever wij hiermee inmiddels al gekomen zijn.’

Andersom werken

Zorgprofessionals kunnen mantelzorgers ondersteunen om ze te leren voorbehouden handelingen zorgvuldig uit te voeren. Heeft Markenheem hiervoor, en voor andere aspecten van de koppeling tussen formele zorg en het mantelzorgnetwerk, beleid ontwikkeld? ‘Nee’, zegt Endeman, ‘wij zijn andersom begonnen: vooral niet meteen opschrijven, maar uitgaan van individuele casuïstiek. Wil iemand twee keer per week komen koken? Doen. Wel afspraken maken over zaken als ringen afdoen als je gehakt kneedt natuurlijk, maar niet meteen beleidsstukken erbij pakken. Als je het gewoon laat ontstaan, levert dat mooie voorbeelden op en werkt het inspirerend. De medewerkers moeten zich comfortabel voelen om de dialoog aan te gaan met de mantelzorgers, of het nu om koken gaat of om het verrichten van voorbehouden handelingen. En ik vind het mooi om te zien hoe comfortabel ze zich hierin inmiddels daadwerkelijk voelen. Ze voelen zich niet bedreigd in hun professionaliteit als de mantelzorger werkzaamheden uitvoeren, ze waarderen het juist.’



Rug recht

Voor Endeman maakt deze verschuiving in de formele zorg en het mantelzorgnetwerk het gesprek met de Inspectie voor de Gezondheidszorg niet eenvoudiger. Hij vertelt: Het zit soms in heel kleine dingen. De verplichting die de Inspectie oplegt om de shampoo achter slot en grendel te bewaren bijvoorbeeld. Waarvan de medewerkers zeggen dat ze dat écht niet gaan doen. Enerzijds omdat cliënten het thuis ook niet deden, anderzijds omdat ze weten dat mensen geen shampoo drinken of weten hoe ze moeten handelen in het incidentele geval waarin iemand dat wel doet. Maar het zit ook in grotere dingen. We werken hier met verhoudingsgewijs veel medewerkers niveau drie. Voor de cliënten fantastische mensen, want ze nemen echt de ruimte om het gesprek met hen aan te gaan. Maar in het rapporteren daarover ligt zeker niet hun voorkeur en de beschikbare tijd besteden ze liever direct aan de cliënt. De Inspectie zegt dan dat dat over vier maanden op orde moet zijn, waar ik tegenin breng dat het écht twee jaar duurt om hen hierin te scholen. Ik word daar zenuwachtig van, maar probeer mijn rug recht te houden. En ik merk ook wel dat de Inspectie open staat voor het gesprek.

Bij het laatste bezoek ontstond er echt een gesprek over hoe je toetst op de normen en hoe zich dat verhoudt tot de “gewone leefwereld” en de risico’s die je daar loopt. Belangrijk daarbij is – geeft de inspectie terecht aan – dat het risicobewustzijn van je medewerkers goed moet zijn. Afspraken met cliënt en verwanten moet je dan

wel vastleggen. In dat proces kom je dilemma's tegen, dat ziet de inspecteur ook en hij treedt daar met mij als bestuurder over in gesprek.'

En de toezichthouders, hoe reageren die als ze weer zo'n strenge boodschap van de Inspectie voorbij zien komen? 'Die worden onrustig van een dergelijk inspectierapport, maar blijven wel vierkant achter mij staan', zegt Endeman. 'Het feit dat we hier in huis gaan werken volgens het gedachtegoed van Machteld Huber geeft op een waardevolle manier sturing aan de gesprekken die ik over deze zaken met de Raad van Toezicht heb.'

De aanvankelijke angst die Endeman had dat wet- en regelgeving hem in de weg zou staan om meer ruimte te bieden aan het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk is onterecht gebleken. 'Dat is me ontzettend meegevallen', zegt hij. 'Waar we als zorgaanbieders wel last van hebben is incidentpolitiek. Als er eens ergens iets fout gaat, is iedereen direct in paniek en raken we ver verwijderd van de bedoeling. Ik moet eerlijk zeggen dat ik me daar zelf ook wel eens schuldig aan maak'

Risico's bespreken

Wat Endeman vertelt over benutting van het mantelzorgnetwerk, geldt net zo goed voor de benutting van het vrijwilligersnetwerk, stelt hij. 'We verkeren hier in de gelukkige omstandigheid dat we maar liefst zeshonderd vrijwilligers hebben', zegt hij. 'Zij leveren een enorme bijdrage aan onze organisatie en zorgen voor ontmoeting en verbinding. Natuurlijk ontstaat soms discussie over afbakening van taken. Maar net als bij de mantelzorgers geldt ook bij hen dan je die discussie niet de wereld uit helpt met protocollen, maar met goed overleg. Ontstaat frictie, ga dan direct het gesprek aan en zorg ervoor dat in dat gesprek de focus op het belang van de cliënt blijft liggen.'

En als vrijwilligers een paar cliënten mee naar het strand nemen en ze raken er een kwijt, wat dan? 'Zulke problemen moet je niet spontaan laten ontstaan maar al aan de voorkant oplossen', zegt Endeman. 'Bespreek de risico's vooraf. Niet alleen met de vrijwilligers, maar ook met de naasten van de cliënten die zij willen meenemen. Dan is het nog steeds vervelend als iemand uit zijn rolstoel valt, maar zo iemand krijgt dan wel de kans om gewoon buiten te komen. Ik denk bij dit soort zaken altijd aan mijn eigen moeder. Die woont ook in een verpleeghuis en heeft een tracheatube voor beademing. Ze is een buitenmens, maar is in haar huidige conditie wel vatbaar voor luchtweginfecties als ze buiten komt. Toch weet ik dat zij de verkoudheid die ze eventueel kan oplopen graag op de koop toeneemt.'

De specialist ouderengeneeskunde speelt in de afstemming over zulke zaken met de naasten van de cliënt een belangrijke rol. 'Ook die heeft te maken met de verandering die zich voltrekt in de afstemming tussen de formele zorg en het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk', zegt Endeman. 'Het is mijn taak als bestuurder om ervoor te waken dat die hierin geen te grote werklast krijgt. Maar multidisciplinaire samenwerking in het cliëntoverleg helpt enorm om dit te voorkomen. Je ziet soms nog wel het dilemma van enerzijds kijken vanuit de medische invalshoek en anderzijds het welzijn van de cliënt voorop stellen, maar de tijd van "Wij weten wat goed voor u is" is bij onze specialisten ouderengeneeskunde echt voorbij. Het gedachtegoed van Machteld Huber spreekt hen ook bijzonder aan.'

Meer weten

- **Aansprakelijkheid**

Cecil Scholten spreekt bewust van het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk in plaats van “de informele zorg”. Dit heeft een juridische reden. De mantelzorger is breed gedefinieerd: iedereen die iets voor een naaste doet, dus familieleden, buren, vrienden, kennissen. Mantelzorgers hebben hierin een persoonlijke aansprakelijkheid. Vrijwilligers functioneren onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, wat betekent dat de zorgaanbieder ook juridisch verantwoordelijk is voor diens handelen.

- **Grenzen verkennen**

Bij veel zorgorganisaties leven vragen wat mantelzorgers en vrijwilligers kunnen en mogen doen in de zorgverlening. Mag een mantelzorger een cliënt injecteren als de omstandigheden daartoe aanleiding geven? Kunt u een cliënt die in een rolstoel zit met een vrijwilliger op stap laten gaan? Zijn daar bepaalde vaardigheden voor nodig? Wie is aansprakelijk als het fout gaat? De notitie biedt houvast om samenspel tussen formele en informele zorgverleners bij het verrichten van zorghandelingen verder invulling te geven. De notitie is vooral bedoeld voor bestuurders en kwaliteitsmedewerkers in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg en thuiszorg. Het ministerie van VWS gaf opdracht voor de verkenning. [Lees meer over de publicatie op de website van Vilans.](#)

- **In voor Mantelzorg**

Binnen In voor Mantelzorg, uitgevoerd door Vilans en Movisie in opdracht van het ministerie van VWS, werkten 80 organisaties uit verschillende zorgsectoren een jaar lang aan een betere samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers. Organisaties hebben gewerkt aan een cultuur waarbij meer ruimte is voor inbreng van mantelzorgers. Ook hun werkwijze houdt nu meer rekening met mantelzorgers in bijvoorbeeld zorgplannen en overleg. De geleerde lessen en gebruikte materialen worden verwerkt in een werkboek, dat wordt gepresenteerd op het In voor Mantelzorg congres op 14 juni 2016.

Meer informatie is te vinden op de [website van het programma In voor Mantelzorg](#).

tags:

[Markenheem](#) (7)