

Informele zorg

anno 2021

11 oktober 2021

Voorwoord

Dit beleidsstuk is geschreven voor iedereen die bij De Waalboog werkt en/of betrokken is bij de zorg en het welbevinden van bewoners. De cliënten van de dagbehandeling vallen hier ook onder, maar worden verder benoemd als bewoner.

Bij het schrijven vroeg ik mij af; 'Hoe kan ik ervoor zorgen dat het beleidsstuk iets wordt dat collega's herkennen en wat als leidraad of richting kan worden gebruikt in de team overleggen?'

Ik heb het roer omgegooid en ben vanuit de bewoner gaan schrijven en vervolgens vanuit de eerste contactpersoon, het sociaal netwerk, de vrijwilliger, de medewerker en ten slotte de organisatie.

Het is daarom anders dan je wellicht van een beleidsstuk gewend bent.

Ook de naam mantelzorger is gewijzigd in 'sociaal netwerk' oftewel: iedereen die belangrijk is voor de bewoner voordat hij/zij naar De Waalboog verhuist. Daar valt ook de eerste contactpersoon onder, meestal degene die het dichtst bij de bewoner staat en de gesprekspartner wordt van De Waalboog.

Het is in ieders belang om ervoor te zorgen dat de voor de bewoner belangrijke contacten zoveel als mogelijk blijven voortbestaan.

Met de toenemende tekorten aan zorgmedewerkers is iedereen hard nodig om ervoor te zorgen dat:

De bewoner een kwalitatief zo goed mogelijk en betekenisvol leven kan leiden bij De Waalboog.

Dat betekent dat een goede en gelijkwaardige samenwerking tussen de formele (betaalde) en informele (onbetaalde) zorg steeds belangrijker wordt. In deze beleidsnota kun je lezen hoe we dat samen kunnen bereiken. Als we elkaar leren kennen en begrijpen ontstaat er ruimte voor verbinding en samenwerking.

Je hoeft het niet alleen te doen, want..... samen zorgen we dat.....

Marian Zweers
coördinator informele zorg (anno 2021)

Inhoudsopgave

1. De bedoeling ofwel de bewoner	4
2. De eerste contactpersoon	6
3. Het sociaal netwerk.....	8
4. De vrijwilliger.....	9
5. De informele zorg.....	11
6. De formele zorg.....	12
6.1 Hoe zorg je voor een goede verbinding in de driehoek?	13
7. De organisatie.....	15
8. Toekomst.....	18

1. De bedoeling ofwel de bewoner

Een belangrijke kernwaarde van de mens is een betekenisvol leven kunnen leiden:

“Iets voor een ander kunnen betekenen en daarmee ook voor jezelf van betekenis zijn.”

Als mens wil je gezien worden, ertoe doen, in verbinding staan met anderen, je afdruk achterlaten en herinnerd worden. Antwoord vinden op de vragen: *“Waarom ben ik op aarde en wat en wie is belangrijk voor mij?”* Dat de inhoud van een betekenisvol leven voortdurend veranderd is een logisch gevolg van de levensfasen en gebeurtenissen in iemands leven.

Wie is belangrijk voor mij?

Waar je wieg heeft gestaan bepaalt tot welke familie je behoort; wie je ouders zijn, je broer(s) en zus(sen), je opa's en oma's, je ooms en tantes, neven en nichten. Later komen daar mogelijk je schoonfamilie, kinderen en kleinkinderen bij. Welke contacten het meest betekenisvol zijn is voor iedereen anders en ook afhankelijk van of en hoe deze banden zich ontwikkelen en blijven bestaan.

Daar waar de één hechte banden heeft met zijn gezin/familie is de ander het contact kwijt geraakt.

In de loop der jaren komen er nieuwe contacten bij: vrienden, vriendinnen, partners, collega's, burens, kinderen, kennissen van de clubjes, school etc. Met de één bouw je een langdurige relatie op en de ander is een passant in je leven. Het is een komen en gaan van mensen die in meerdere en mindere mate van betekenis zijn in je leven.

Wat is belangrijk voor mij?

Ieder mens is uniek en daarom heeft ieder zijn eigen dingen die belangrijk zijn; gezin, werk, inkomen, vrijheid, hobby's, reizen, spiritualiteit, zorgen voor ...etc. Het maakt niet uit wat het is, zolang het als betekenisvol wordt ervaren en bij iemand in zijn leven past. Soms wil je nog wel iets, maar lukt of past het niet meer. Dan is het een uitdaging om weer iets te vinden dat aansluit bij de nieuwe omstandigheden en fase in het leven: een passend vervolg.

Als jouw gezondheid je in de steek laat, lichamelijk en/of geestelijk, zal je steeds opnieuw de inhoud en betekenis van jouw leven moeten bijstellen. Omdat ieder mens uniek is zal iedereen er op zijn eigen manier mee omgaan afhankelijk van veerkracht en omstandigheden.

Daar waar het de één prima lukt om een andere invulling te vinden, lukt het de ander niet en wordt de wereld steeds kleiner.

Ieder mens is uniek en vult zijn boekenkast (geheugen) met zijn eigen levensboeken (herinneringen). Als je op leeftijd bent heb je een goed gevulde boekenkast. Als je Alzheimer hebt vallen de boeken in deze kast echter van achter naar voren om, waardoor je er meestal geen toegang meer toe hebt. De boeken van vroeger (de jeugdijaren bij vader, moeder, broer(s) en zus(sen)), blijven over het algemeen het langst staan.

Als het dan echt niet meer lukt om, met of zonder hulp, thuis te blijven wonen komt een verhuizing naar De Waalboog in beeld. Je zult de vertrouwde omgeving gaan verlaten; jouw huis, veel spullen, de burens, de buurt etc. Je raakt jouw dagelijkse routine kwijt en moet op zoek naar een andere invulling en betekenis van het leven, maar behoudt binnen jouw mogelijkheden je eigen regie.

Voor de verhuizing krijg je bezoek van iemand van De Waalboog die graag wil weten wie je bent en jou wil leren kennen. Als je dat zelf niet kunt verwoorden is er iemand bij je die jou het beste kent en een beeld kan geven van:

“Waar heeft jouw wieg gestaan? Hoe was jouw thuissituatie? Wie waren en zijn belangrijk voor je? Heb je een huisdier en hoe kunnen ze zorgen dat die mee kan? Wat voor werk of opleiding heb je gedaan? Wat zijn of waren jouw hobby's? Hoe is het leven verder gegaan? Wat betekenen je voor anderen? Wat is belangrijk? Wat zou je nog graag willen? Wie zou daarbij kunnen helpen? Met wie wil je het contact blijven onderhouden? Liggen er voor hen drempels om naar het verpleeghuis te komen en zo ja, hoe kunnen ze die weghalen?”

Vanuit De Waalboog krijg je verhuiskaarten aangeboden waarin staat waar je naartoe verhuist. Met deze kaart kun je aan degenen die voor jou van betekenis zijn laten weten dat ze belangrijk voor je zijn en je het fijn vindt dat ze jou blijven bezoeken.

En dan is het zover; je verhuist naar De Waalboog. Degene die jou thuis heeft bezocht vangt jou bij binnenkomst op. In je nieuwe woning staan zoveel mogelijk spullen die voor jou belangrijk en vertrouwd zijn. Je komt in een nieuwe omgeving met veel nieuwe gezichten; medebewoners en hun familieleden, medewerkers en vrijwilligers.

Samen met de mensen die belangrijk voor je zijn wordt gekeken wat er voor nodig is om kwalitatief een zo goed mogelijk en betekenisvol leven te kunnen leiden. Degene die het dichtst bij je staat wordt meestal *de eerste contactpersoon*.

2. De eerste contactpersoon

Voordat iemand naar De Waalboog verhuist is er al heel wat water door de Waal gegaan. De eerste contactpersoon van de bewoner is meestal degene die de meeste zorg en praktische ondersteuning heeft gegeven en het dichtst bij de bewoner staat. Dat kan dus iedereen uit de naaste omgeving zijn. Soms is er al een vertegenwoordiger: iemand die namens de bewoner (medische) beslissingen mag nemen. Is dat het geval, dan wordt de vertegenwoordiger idealiter ook de contactpersoon voor De Waalboog. Wie de rol van contactpersoon ook op zich neemt, de relatie is veranderd van partner, kind, kleinkind, familie, buurvrouw, vriend of kennis naar mantelzorger.

Als mantelzorger kies je er niet voor om te gaan zorgen: het overkomt je, omdat je een emotionele band hebt met degene die zorg nodig heeft. Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag en kunnen de zorg niet zomaar beëindigen. Het gaat niet alleen om huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp, maar bijvoorbeeld ook om hulp bij vervoer, administratie of emotionele steun. Daarnaast verricht je soms zorg technische handelingen.

Grenzen van mantelzorg worden verlegd en overschreden totdat het echt niet meer gaat. Je raakt overbelast en het lukt niet meer om de zorg thuis rond te krijgen waardoor degene die zorg nodig heeft naar een verpleeghuis verhuist. Dat voelt vaak dubbel; opluchting omdat er een last van je schouders valt en schuldig omdat je de zorg niet meer aan kan. Hoe fijn is het als dit dubbele gevoel wordt onderkend en je daarin wordt begeleid?

Logisch dat je na de verhuizing tijd nodig hebt om tot jezelf te komen en bij te tanken. Je moet weer een nieuwe balans vinden en antwoorden op vragen als;

“Draag ik de zorg over of blijf ik nog zorg en ondersteuning geven? Wat was voor mij betekenisvol en wil ik graag blijven doen? Wat was voor de ander van betekenis wat ik deed? Moet ik het zelf blijven doen of kan ik de zorg delen met familie en vrienden? Hoe kunnen zij mij blijven ondersteunen? Wat kunnen zij van mij overnemen?”

Met een goede balans komt er weer ruimte om je oude rol op te pakken van voordat je mantelzorger werd en is er meer tijd om samen leuke dingen te doen.

Bij De Waalboog krijg je een contactpersoon voor wie jij de gesprekspartner bent. Dat is de eerst verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige (Evv'er). Vooral als het jouw naaste die bij De Waalboog woont, niet meer lukt om zelf de beslissingen te nemen. Jij kent je naaste immers het beste en weet wie en wat belangrijk voor hem/haar is. Jouw inbreng is zo belangrijk dat je ook een gesprekspartner bent in het multidisciplinaire overleg (MDO), waarin de zorg en behandeling van jouw naaste wordt besproken. Van de andere kant krijg jij toegang tot het zorgdossier, zodat je kunt zien hoe het gaat met je naaste en waar het zorgteam mee bezig is.

In de nieuwe woonomgeving van jouw naaste zijn jullie altijd hartelijk welkom en word je voorgesteld aan medebewoners, familieleden, medewerkers en vrijwilligers. Naast het eigen appartement heb je toegang tot de huiskamer en Brasserie. Je voelt de ruimte om initiatieven te nemen en indien gewenst een bijdrage te leveren aan “het samen een huishouding voeren”. Misschien vind je het wel leuk om te koken of een activiteit te doen samen met bijvoorbeeld de dagbestedingsmedewerker van De Waalboog. Alles is bespreekbaar. Jij bent als mantelzorger voor ons onmisbaar en komt de gemaakte afspraken na.

Samen met jouw contactpersoon kijken jullie naar een nieuwe invulling van het leven van je naaste. Je kunt en hoeft het niet alleen te doen. Wie uit de oude leefomgeving zou een bijdrage kunnen blijven leveren aan de kwaliteit van het leven van je naaste? Kunnen jullie een goede verdeling maken zodat er een mooi sociaal netwerk rondom jouw naaste blijft bestaan?

3. Het sociaal netwerk

Naast de eerste contactpersoon kunnen familieleden, vrienden, buren of andere bekenden uit het sociale netwerk zorg en ondersteuning bieden. Soms ondersteunen zij de mantelzorg, zodat deze de zorg en ondersteuning beter vol kan houden. Het sociaal netwerk zijn mensen die al een relatie hebben met diegene waaraan zij zorg verlenen voordat de zorg begon.

Je hebt een verhuiskaart ontvangen van iemand voor wie jij belangrijk bent en jou dit wil laten weten. Daarmee hoopt hij/zij in verbinding met je te kunnen blijven, ook na de verhuizing naar De Waalboog. Jij kent hem/haar en weet wie en wat belangrijk is. Jullie hebben dingen gedeeld en/of samen gedaan. Wat vond de ander altijd fijn dat je deed? Wat zou je nog willen en kunnen blijven doen?

Misschien ligt er wel een drempel om een bezoek te gaan brengen in een verpleeghuis. Wat kunnen wij voor je doen om die drempel te verlagen? Weet dat je van waarde blijft ook al raakt iemand door dementie zijn herinneringen kwijt. Het gevoel van de mens blijft tot aan het einde bestaan en een vertrouwde stem en hand zijn onontbeerlijk voor kwaliteit van leven.

Je bent zeer welkom bij De Waalboog om een bezoek te brengen aan jouw naaste en kunt daarvoor gebruik maken van zijn woning, de tuin, de Brasserie of een plek buiten De Waalboog. Er zijn spellen en materialen (waaronder een duo fiets) beschikbaar om samen de tijd in te vullen. Als je dit lastig vindt vraag je tips aan de medewerker dagbesteding.

Je voelt de ruimte om initiatieven te nemen en indien gewenst een bijdrage te leveren aan “het samen een huishouding voeren”. Misschien vind je het wel leuk om voor meer bewoners iets te betekenen en in de huiskamer te koken of een activiteit te doen. Alles is bespreekbaar.

Als een bewoner geen of een klein sociaal netwerk heeft, kan een *vrijwilliger* van De Waalboog voor hem of haar van grote betekenis zijn.

4. De vrijwilliger

Vrijwilligers zijn mensen die zich inzetten voor anderen (zonder daar aanvankelijk een persoonlijke of bestaande relatie mee te hebben) en iets bijdragen in het welbevinden van de bewoner(s) van De Waalboog, zonder daarvoor betaald te worden.

Vrijwilligerswerk doen raakt de kernwaarde van de mens om een betekenisvol leven te kunnen leiden: ***“iets voor een ander kunnen betekenen en daarmee ook voor jezelf van betekenis zijn.”***

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het om onbetaalde en onverplichte werkzaamheden in georganiseerd verband. Als vrijwilliger doe je dat voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie je - bij de start - geen persoonlijke betrekking hebt. Ook kun je dit doen voor de organisatie, waarbij geen directe betrokkenheid is met bewoners. Je ontvangt daarvoor geen salaris. Je bent onmisbaar en komt de gemaakte afspraken na.

Ieder heeft zijn eigen reden om als vrijwilliger in de zorg actief te zijn, zoals:

- graag iets voor een ander doen;
- een zinvolle (vrije)tijdsbesteding zoeken;
- andere mensen ontmoeten;
- je persoonlijk kunnen ontwikkelen;
- jouw kennis en kunde inzetten;
- werkervaring opdoen;
- iets willen betekenen voor de maatschappij;
- de Nederlandse taal leren en integreren.

Voordat je bij De Waalboog vrijwilligerswerk gaat doen, wil de coördinator informele zorg eerst een goed beeld van je krijgen en kijkt via een intakegesprek naar diverse aspecten in gesprek met jou.

Hoe kom je bij De Waalboog terecht? Waarom wil je vrijwilligerswerk doen? Wat neem je mee aan opleiding en werkervaring? Wat zou je graag willen doen? Welke locatie en doelgroep past bij jou?

Waar gaat je voorkeur naar uit; individueel, een groep, kleinschalig, grootschalig? Zijn er nog bijzonderheden waar wij rekening mee moeten houden? Welke begeleiding heb je nodig?

Allemaal vragen om ervoor te zorgen dat je op de voor jou juiste plek beland en daarmee zo goed mogelijk aansluit bij de vragen die er zijn bij de individuele bewoners van De Waalboog, een bepaalde locatie en/of een bepaald team/afdeling. Vrijwillige inzet richt zich op individuele begeleiding van de bewoner, groepsondersteuning, in huiselijke sfeer en recreatieve en facilitaire ondersteuning.

Iedere vrijwilliger heeft op zijn werkplek een begeleider die bij aanvang zorgt voor een goede inwerkperiode. De begeleider is degene met wie je het meest samenwerkt en die het dichtst staat bij de werkzaamheden die je verricht.

Als vrijwilliger ben je onderdeel van het (zorg)team (de gezamenlijke huishouding) en net zo belangrijk als een betaalde medewerker. Je hebt je eigen rol en verantwoordelijkheid en bent er vooral voor de extra aandacht van de (individuele) bewoner(s), zodat het welbevinden wordt versterkt.

Je wordt gehoord en gezien in het team en voelt de ruimte om initiatieven te nemen. Samen zorg je dat de bewoner kwalitatief een zo goed mogelijk en betekenisvol leven kan leiden.

De hierboven beschreven eerste contactpersoon, sociaal netwerk en vrijwilliger behoren tot de zogenaamde *informele zorg*. Wat houdt dat in?

5. De informele zorg

Informele zorg is zorg en ondersteuning die onbetaald wordt gegeven door mensen die dat niet vanuit hun beroep doen noch specifiek daarvoor zijn opgeleid. Ze helpen omdat ze een persoonlijke band hebben met de bewoner(s), uit liefde, vriendschap of andere motieven. Bij De Waalboog zijn dat het sociaal netwerk van de bewoner (waaronder de eerste contactpersoon van de bewoner) én de vrijwilligers.

Overeenkomsten tussen Sociaal Netwerk (mantelzorg) en vrijwilligers¹:

- Werken op basis van vrijwilligheid;
- Motivatie: komt voort uit liefde, verantwoordelijkheid zich nuttig willen maken, behulpzaamheid, waardering krijgen voor de inzet, ervaring opdoen;
- Geen vergoeding.

Verschillen tussen Sociaal Netwerk (mantelzorg) en vrijwilligers:

- Sociale relatie: bij vrijwillige zorg komt de relatie met de cliënt via een organisatie tot stand. Het sociaal netwerk start vanuit een persoonlijke, bestaande relatie;
- Motivatie: een vrijwilliger voelt zich over het algemeen minder moreel verplicht hulp te verlenen dan het sociaal netwerk;
- Graad van organisatie: vrijwilligerswerk in de zorg vindt altijd in enig georganiseerd verband plaats. Het sociaal netwerk werkt niet vanuit een organisatie verband. Waar vrijwilligers opereren onder verantwoordelijkheid van de organisatie, doet het sociaal netwerk hun werk op persoonlijke titel.

Grenzen van informele zorg:

Daarin bestaat een verschil tussen sociaal netwerk en vrijwilligers.

Wat mag het sociaal netwerk wel en niet doen?

Voor naasten van de bewoner zijn er in principe geen grenzen in de zorg en ondersteuning die geboden wordt. Tussen zorgaanbieder en naasten bestaat geen formele relatie. De Waalboog is niet zondermeer verantwoordelijk voor wat de naasten uit het sociale netwerk doen en/of aansprakelijk voor eventuele schade die de bewoner lijdt door hun fouten.² Maakt de naaste een fout dan is hij daar zelf aansprakelijk voor. Indien De Waalboog vindt dat de zorgkwaliteit onvoldoende is, nemen wij onze professionele verantwoordelijkheid en spreken we naasten aan op hun handelen. Het is immers van belang dat dit wordt gesignaleerd en het wordt besproken met de bewoner en de desbetreffende naaste.

Wat mogen vrijwilligers wel en niet doen?

De Waalboog is juridisch aansprakelijk voor de werkzaamheden die vrijwilligers verrichten. Wettelijk zijn er geen grenzen gesteld aan het vrijwilligerswerk in de zorg, behalve dat De Waalboog er volgens de Kwaliteitswet Zorginstellingen voor moet zorgen dat de werkzaamheden op een veilige en verantwoorde manier worden uitgevoerd. Voorbehouden handelingen mogen alleen uitgevoerd worden als men bevoegd en bekwaam is en dus professioneel is opgeleid voor zijn/haar functie. De Waalboog draagt er zorg voor dat alle vrijwilligers verzekerd zijn, voor de werkzaamheden die zij uitvoeren.

¹ Uit mantelzorgers en vrijwilligers in beeld; Wilco Kruijswijk, Anita Peters, Jolanda Elferink, Cecil Scholten Ilse de Bruijn. 2013 ([link](#))

² Juridische aspecten van informele zorg Actiz 2012 mr.K.R.van Dijk ([link](#))

6. De formele zorg

Formele zorg verwijst naar allen die beroepsmatig in de zorg werkzaam zijn. Ook wel betaalde professionele zorg of beroepsmatige zorg genoemd.

Een onderdeel van de formele zorg uitgevoerd door de medewerkers van De Waalboog is invulling geven aan het verbinden van bewoners, naasten en vrijwilligers. Door in gesprek te blijven over wederzijdse wensen, verwachtingen en grenzen, leer je elkaar steeds beter kennen en begrijpen. Een goede samenwerking zorgt ervoor dat **iedereen van betekenis kan zijn voor de ander en zichzelf**. Een kernwaarde die van alle tijden is en cruciaal voor ieders welbevinden.

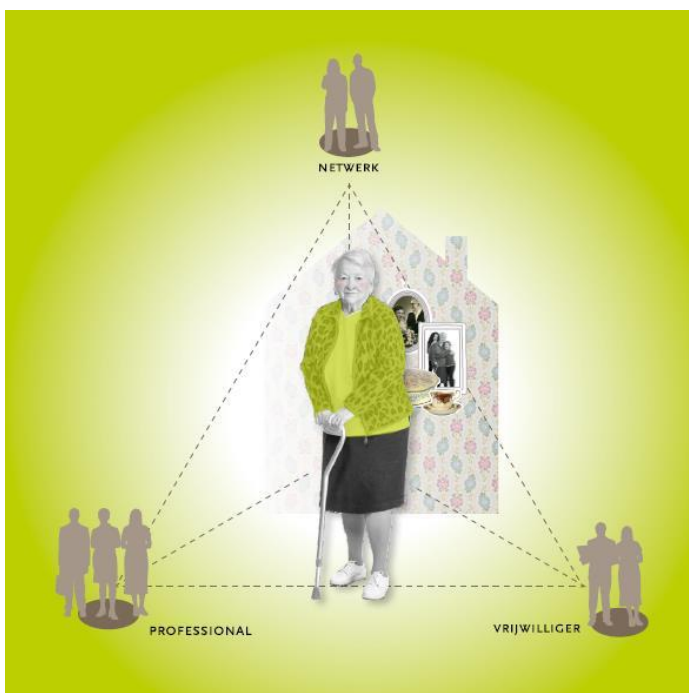
De (zorg) medewerker

Als medewerker in de zorg wordt er het nodige van je verwacht. In de opleiding heb je allerlei taken geleerd die bij de zorg horen; wassen, aankleden, eten, drinken, medicatie, verpleegtechnische handelingen etc. Naast deze zorg heb je ook oog voor het wonen en welbevinden van de bewoner.

Je hebt te maken met allemaal verschillende mensen met ieder zijn eigen "aardigheden" en gewoonten en niet te vergeten met meestal een heel netwerk daaromheen. Een hele uitdaging in een tijd waarin iedereen mondiger en meer individueel gericht is.

Maar.... Je kunt en hoeft het niet alleen te doen!

Als medewerkers, mantelzorgers, het sociale netwerk en vrijwilligers gelijkwaardig en collegiaal samenwerken, ontstaat zorg en welbevinden die aansluit bij de wensen van de bewoner. Dat samenspel tussen bewoner - informele - formele zorg noemen we de driehoek. Deze driehoek is een team waarin iedereen zich vanuit zijn eigen plek herkent, erkend en gekend voelt. Dat is de kern van gelijkwaardig samenwerken. De bewoner staat centraal en blijft steeds opnieuw het vertrekpunt van ieders handelen en bijdrage.



6.1 Hoe zorg je voor een goede verbinding in de driehoek?

Leer de bewoner en zijn sociaal netwerk kennen

Bewoner in beeld

Een goed beeld hebben van de bewoner is het halve werk (bij wijze van spreken). Het beste beeld krijg je als je hem/haar in zijn oude vertrouwde woonomgeving bezoekt en in gesprek gaat over wie en wat er voor hem/haar belangrijk is en waarom.

Binnen het team wordt gekeken wie deze rol op zich kunnen en willen nemen of dit zou willen leren.

Sociaal netwerk in beeld

Naast de bewoner zijn ook de naasten belangrijke gesprekspartners en een rijke bron aan informatie. Zij zijn degenen die de bewoner het beste kennen en weten wie en wat er voor hem/haar belangrijk is. Ook hebben zij er belang bij dat er straks goede zorg en ondersteuning is.

Vaak heeft men jaren intensief gezorgd voordat de naaste naar De Waalboog verhuist. Dat kan dubbel voelen; opluchting omdat er een last van de schouders valt en schuldig omdat de zorg thuis niet meer lukt. Het is fijn als je dit dubbele gevoel (h)erkend en je de naaste (meestal de eerste contactpersoon) daarin begeleidt.

Vanuit De Waalboog bied je verhuiskaarten aan die de aankomende bewoner naar de mensen kan sturen die hem/haar lief zijn. Met deze kaart laat men weten dat diegene belangrijk is en hij/zij het fijn vindt dat ze op bezoek blijven komen.

Misschien ligt er wel een drempel om een bezoek te gaan brengen in een verpleeghuis. Wat kunnen we voor je doen om die drempel te verlagen? Je biedt een informatiebijeenkomst aan over het ziektebeeld van de naaste.

Leer de vrijwilliger kennen

Als een bewoner geen of een klein sociaal netwerk heeft kan een *vrijwilliger* van De Waalboog voor hem of haar van betekenis worden. Voor een maatje is een goede match onontbeerlijk; iemand die aansluit bij de behoefte en mogelijkheden van de bewoner en visa versa een bewoner die past bij de vrijwilliger.

Iedere vrijwilliger heeft zijn eigen reden om onbetaald en onverplicht werk te gaan doen maar komt vooral vanuit de kern: "iets voor een ander kunnen betekenen en daarmee ook voor jezelf van betekenis zijn."

Iedere vrijwilliger heeft zijn eigen kwaliteiten, talenten en mogelijkheden. Tot je team behoren de vrijwilligers die aan een bewoner zijn gekoppeld (de maatjes) en de vrijwilligers die zich voor meerdere bewoners inzetten (afdelingsvrijwilligers). Vrijwilligers zijn collega's met een eigen rol, verantwoording en betrokkenheid bij de bewoners(s). Je informeert hen over bijzonderheden en noteert het maatje in het zorgdossier van de bewoner die hij/zij bezoekt. Op die manier weet ook de eerste contactpersoon wie er bij zijn naaste komt en kan er indien gewenst verbinding ontstaan.

Warm welkom

Een verhuizing naar De Waalboog is een grote stap, voor zowel de bewoner als zijn naasten (met name de eerste contactpersoon die meestal het dichtst bij de bewoner staat).

Degene die het thuisbezoek heeft gedaan vangt de bewoner en zijn naasten bij de verhuizing op.

Samen kijk je wat er nodig is om de bewoner op zijn gemak te stellen en wat zijn naasten fijn vinden.

Het is logisch dat de naaste na de verhuizing tijd nodig heeft om tot zichzelf te komen en bij te tanken. Er moet weer een nieuwe balans gevonden worden en antwoorden op vragen zoals; “Draag ik de zorg over of blijf ik nog zorg en ondersteuning geven?”

Het is voor jou een uitdaging om de naaste ruimte te geven voor herstel en toch betrokken te houden: “Wat was voor jou betekenisvol en wil je graag blijven doen? Wat was voor de ander van betekenis wat je deed? Moet je het zelf blijven doen of kan je de zorg delen met familie en vrienden? Hoe kunnen zij jou blijven ondersteunen? Wat kunnen zij van jou overnemen?” Met een goede balans komt er weer ruimte om de oude rol op te pakken van voordat hij/zij mantelzorg werd en is er ruimte om weer samen leuke dingen te doen.

Weten wie de ander is en een simpele begroeting doet wat met de bewoner, zijn sociaal netwerk en de vrijwilliger. Met een vraag als; “Hoe gaat het met je?” of “Wat fijn dat je er weer bent”, maak je verbinding. Als iemand zich welkom en gezien voelt ontstaat er ruimte om initiatieven te nemen en bereidheid om te helpen.

Je bent een kleine gemeenschap en voert samen een huishouding. Net als thuis heeft iedereen daarin zijn eigen rol. Misschien vindt de naaste of vrijwilliger het leuk om in de huiskamer te koken of een activiteit te doen. De naaste mag dit doen zonder ingeschreven te zijn als vrijwilliger. Door met elkaar in gesprek te gaan ontdek je de wensen en mogelijkheden.

Je organiseert regelmatig een activiteit waarbij ook de vrijwilligers en naasten welkom zijn. Daarmee geef je blijk van waardering voor de samenwerking. Uit deze ontmoeting ontstaan vaak nieuwe initiatieven en ideeën waar zowel de bewoner(s) als het team profijt van hebben.

De naasten en vrijwilligers worden desgewenst uitgenodigd voor een overleg waarin er ruimte is voor uitwisseling m.b.t. de omgang die ten goede komt aan het contact maken met de bewoner(s).

De vrijwilliger is er vooral voor de extra aandacht, maar kan en wil misschien wel meer. In gesprek met elkaar verken je de grenzen. Aangezien ook het leven van de vrijwilliger verandert, bespreek je regelmatig of het werk nog past of aanpassing nodig heeft. Misschien liggen er wel vragen in het team waar de vrijwilliger een mooie bijdrage aan zou kunnen en willen leveren.

Je kijkt ook of de bewoner een bijdrage kan leveren in het geheel en zo van betekenis kan zijn voor de ander en daarmee ook voor zichzelf. Misschien kan hij wel maatje worden van een andere bewoner met dezelfde interesse. Waar liggen de mogelijkheden of hoe kunnen we het mogelijk maken?

Samen zorgen jullie dat de bewoner een kwalitatief zo goed mogelijk en betekenisvol leven kan leiden.

7. De organisatie

De Waalboog hecht een groot belang aan een goede samenwerking met de informele ofwel onbetaalde en onverplichte zorg; het sociaal netwerk van de bewoners (waaronder de eerste contactpersoon) en de vrijwilligers. Want zo vinden we het beste aansluiting bij degene die bij ons wonen en/of de dagbehandeling regelmatig bezoeken.

Wij voorzien dat de tekorten aan professionele zorgmedewerkers in de komende jaren verder zullen toenemen en dat de doelgroepen verzwaren. De vergrijzing maakt dat mensen langer thuis blijven wonen en het aantal mensen met dementie zal verdubbelen. Alleen de mensen die intensieve zorg of gedragsproblematiek hebben zullen naar De Waalboog verhuizen.

De informele zorg zal een steeds grotere rol gaan vervullen in de toekomst. Uitdaging voor De Waalboog is een goede balans vinden tussen betaald en onbetaald werk, helder blijven in ons beleid en verwachtingen van de ander. Op basis van ervaringen stellen wij bij waar mogelijk en nodig is.

Vanuit de bedoeling blijft de bewoner (de deelnemer voor de dagbehandeling) centraal staan en steeds opnieuw het vertrekpunt van ieders handelen en bijdrage.

Plaats van de informele zorg binnen De Waalboog

De Waalboog hecht aan inspraak en medezeggenschap van de vrijwilligers en het sociaal netwerk van de bewoners en is voornemens in overleg met de cliëntenraad en de ondernemingsraad daarvoor een raad informele zorg op te richten. Deze raad is een overlegorgaan met een eigen reglement en een samenwerkingsovereenkomst met de raad van bestuur. De raad informele zorg zal op vaste tijden overleg hebben met de raad van bestuur eventueel samen met iemand van het management. Het advies/instemmingsrecht van de raad zal vastgelegd worden in een samenwerkingsovereenkomst.

De Waalboog ziet vrijwilligers en het sociaal netwerk van de bewoner als samenwerkingspartners die een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van het leven van bewoners. In de huidige situatie is er een vrijwilligers coördinator, die in haar werkzaamheden ondersteunt wordt door een secretaresse. Beiden zijn ondergebracht bij Personeel & Organisatie, team capaciteit.

Om de positie en organisatie van de informele zorg binnen De Waalboog voor de lange termijn ook goed te regelen zijn we voornemens de beide functies op termijn om te buigen naar twee coördinatoren informele zorg, passend bij het beleid. Een coördinator junior richt zich vooral op het vrijwilligerswerk en de coördinator senior op beleid en versterking van de samenwerking met het sociaal netwerk van bewoners.

De coördinatoren treden op als aanjager, regisseur en ondernemer van de informele zorg.

Zorg voor de WIFA: Waarderen, Informeren, Faciliteren, Afstemmen

Waarderen

Ieder team dat samenwerkt met de informele zorg krijgt hiervoor jaarlijks een eigen budget. Dit budget is bedoeld voor de vrijwilligers die gekoppeld zijn aan het team en het netwerk dat zich, naast de zorg voor de eigen naaste, extra inzet voor andere bewoners van het team. Het kan besteed worden aan een attentie bij afscheid, feest of ziekte. Daarnaast kan het budget gebruikt worden voor het organiseren van een verbindende activiteit tussen de formele en informele zorg van het betreffende team.

De vrijwilligers werken onbetaald voor De Waalboog. Je ziet ze daarom als medewerker en neemt ze mee bij feesten en attenties vanuit de organisatie zoals bij de dag van de zorg en Kerst.

Informeren

De professionele zorgverlener draagt zorg voor heldere afspraken met betrekking tot informatievertrekking omtrent de bewoner in het kader van de wet op de privacy. Je geeft ruimte en richtlijnen voor het delen van informatie die nodig is om goed te kunnen samenwerken en om te gaan met de bewoner(s). Wat mag wel en niet gedeeld worden? *De naaste is de* aanjager van het voeren van netwerkgesprekken waarin men informatie krijgt over het ziektebeeld van de naaste die bij De Waalboog woont en tips over de omgang. Je stimuleert het gebruik van familienet of een andere passende vorm waarmee men verbonden wordt met De Waalboog.

De vrijwilligers hebben toegang tot intranet en het handboek voor vrijwilligers waarin van A tot Z alles omschreven staat betreffende vrijwilligerswerk.

Faciliteren

De Waalboog ontwikkelt opleidingsmogelijkheden voor degenen die hier belangstelling voor hebben en meer willen en kunnen betekenen in de zorg voor bewoners van De Waalboog.

De Waalboogacademie is toegankelijk voor de informele zorg en werkt vanuit de afdeling opleiding nauw samen met de ROC en de HAN.

Vrijwilligers zijn verzekerd voor alles wat ze doen zowel binnenshuis als buitenshuis van De Waalboog. Ze hebben recht op een reiskostenvergoeding van € 0,25 per kilometer met een maximum van 25 kilometer enkele reis. Indien gewenst krijgen ze toegang tot de online trainingsmodule van GoodHabit. Vrijwilligers worden gezien als medewerkers en mogen reageren op interne vacatures of worden indien passend uitgenodigd om te solliciteren op een bepaalde vacature. Ook als onbetaalde medewerker moet men een Verklaring Omtrent Gedrag kunnen overleggen.

Afstemmen

De raad van bestuur bespreekt het beleid informele zorg met de cliëntenraad en stemt de ontwikkelingen af en stelt deze bij. Het managementteam adviseert over en ondersteunt het beleid. De raad van toezicht en de ondernemingsraad worden door de raad van bestuur geïnformeerd.

De coördinator informele zorg bespreekt dit beleidsstuk met de teamcoaches en verpleegkundigen/maatschappelijk zorgenden en geeft handvatten om delen als gespreksonderwerp in te zetten in de overleggen van de zorgteams. Tevens evalueren zij het beleid informele zorg jaarlijks met de teamcoaches, verpleegkundigen/maatschappelijk zorgenden en het managementteam (zorg) en stelt bij waar nodig.

Voor een goede en gelijkwaardige samenwerking leggen we binnen De Waalboog de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de lijn. Het beleid van De Waalboog is er op gericht ruimte te geven aan het primaire proces waarbij dit wordt ondersteund door stafdiensten. Terug naar de bedoeling!

Je blijft zoeken naar openingen en mogelijkheden voor de toekomst.

8. Toekomst

Bekend is dat het aantal ouderen en alleenstaanden in de toekomst zal toenemen en er dus meer mensen zijn die een beroep doen op zorgverleners. Ook is bekend dat het aantal werkenden en mantelzorgers zal afnemen en er dus minder mensen zijn die zorg en ondersteuning kunnen geven.

De toenemende zorgvraag en de krappe arbeidsmarkt voor de komende jaren zorgen er landelijk voor dat inzet van vrijwilligers en mantelzorgers in toenemende mate noodzakelijk zal zijn voor het kunnen leveren van kwalitatief goede zorg, zowel in de thuissituatie als in de verpleeghuizen. De afhankelijkheid van vrijwilligers en mantelzorgers wordt daarmee groter.

Wat zou de informele zorg in de toekomst kunnen betekenen?

Er zal altijd een groep mensen zijn die zich via onbetaald werk wil inzetten voor een ander. Dat kan zijn naast een betaalde baan, omdat men geen druk wil of kan hebben van een betaalde baan of omdat men zich nuttig wil maken in de maatschappij. Onbetaald is gekoppeld aan niet verplicht, maar betekent wel dat je de gemaakte afspraken nakomt. Immers, de bewoner rekent op je! Daarnaast geeft het vrijheid om zelf te bepalen welke en hoeveel je van je vrije tijd beschikbaar stelt en wanneer je niet beschikbaar bent.

Daarnaast is er een groep die via onbetaald werk wil doorgroeien naar betaald werk en/of meer verplichting en taken op zich zou willen en kunnen nemen. Deze groep zou in de zorg ondersteunende taken kunnen doen en met een aanvullende opleiding steeds meer verantwoordelijk kan en wil zijn voor zorgtaken. Door hier een betaling/vergoeding tegenover te zetten kan en mag je ook meer verwachten en wordt het betaalde werk gekoppeld aan verplicht werk.

Dan is er nog het sociaal netwerk waaronder de eerste contactpersoon van de bewoner. Vooral de laatste zijn vaak mensen die al veel onbetaalde zorg hebben gegeven in de thuissituatie en precies weten wat zijn naaste (de bewoner) nodig heeft en prettig vindt. Wellicht zou een vergoeding een stimulans kunnen zijn om deze zorg binnen De Waalboog voort te zetten. We zullen dat zeker niet verplichten, omdat hiervan het effect kan zijn dat men kiest voor een andere organisatie.

De Waalboog wil meer kunnen betekenen in de thuissituatie. We willen bijvoorbeeld de inzet van een “brugvrijwilliger” stimuleren, die voor opname een toekomstige bewoner in de thuissituatie bezoekt en begeleidt tot en met de opname. De vrijwilliger werkt samen met het zorgteam en geeft ondersteuning in omgang en tips om samen de dag door te komen. De overbelaste mantelzorger kan ontlast worden door praktisch de aandacht en zorg over te nemen en daardoor ruimte te geven en een adempauze te creëren voor de mantelzorger. De levensstijl van de aspirant bewoner wordt in de thuissituatie in kaart gebracht en zoveel mogelijk gecontinueerd na opname. Door de “brugvrijwilliger” voor, tijdens en na opname bij de bewoner en zijn mantelzorgers te betrekken. Kunnen we veel winst behalen voor alle partijen. Met een goede begeleiding kan het voor ex- mantelzorgers aantrekkelijk zijn om als ervaren brugvrijwilliger ingezet te worden. Ook kan deze nieuwe vrijwilligersfunctie meer hoogopgeleiden of jonge mensen in de beroepsopleiding trekken.

Ten slotte

Samen zorgen we dat... ook in de toekomst de bewoner een kwalitatief zo goed mogelijk en betekenisvol leven kan leiden en iedereen ervaart dat hij/zij er echt toe doet.

Versie	Datum	Datum vaststelling	Wijzigingen
1: CONCEPT	22-09-2021		
2. CONCEPT t.b.v. advies en bespreking in MT 19-10-2021	10-10-2021		
3. Definitief	06-12-2021		M.u.v. het instellen van de nieuwe functie coördinator informele zorg jr. en sr. Komt aparte adviesaanvraag functiehuis niet zorgfuncties.
3. Document Thuisbezoek toegevoegd	03-03-2022		

Versiebeheer

Bijlage 1 Thuisbezoek

Een passend vervolg, het Thuisbezoek

Zie – voel – proef – ruik – kijk – luister



Doel:

Een warm welkom en de overgang van thuis naar De Waalboog zo soepel mogelijk laten verlopen, elkaar leren kennen en hiermee vertrouwen geven. Kijk, proef, ruik en luister waardoor je onbewust veel informatie over de aanstaande bewoner samen met zijn netwerk en naasten op doet. Het is geen intakegesprek, informatie verzamelen komt gaande de weg wel goed. Kijk vooral waar de behoeftes liggen en speel hier op in. Laat mensen vertellen, kijk wat er bij hen leeft en probeer zoveel mogelijk op het gemak te stellen. Geef je ogen de kost en kijk hoe iemand leeft, welk interieur er in huis staat, welke gewoontes er zijn en hoe iemands omgeving er uit ziet. Denk aan vragen als, “Hoe kijkt u tegen de verhuizing aan, waar heeft u behoefte aan en hoe kunnen wij u daarbij ondersteunen?”

Proces:

Uitgangspunt is om het huisbezoek plaatst te laten vinden voor de verhuisdag, mocht hiervoor geen mogelijkheid zijn dan kan het ook na de verhuizing. Het team ontvangt van Zorgbemiddeling bericht dat er behoefte is aan een huisbezoek en stemt onderling af wie op huisbezoek gaat. Dit kan de EVV'er, medewerker dagbesteding, verpleegkundige of een reeds betrokken behandelaar zijn. Het kan ook fijn zijn om met z'n tweeën te gaan. Bij het huisbezoek zijn de betrokken mantelzorger(s) en de toekomstige bewoner aanwezig. Een huisbezoek zal ongeveer één tot anderhalf uur duren. Als je op huisbezoek bent geweest is het fijn dat je op de dag van verhuizing aanwezig bent op de afdeling om de bewoner en zijn naasten te ontvangen.

Voorbereiding:

Ter voorbereiding op huisbezoek kun je in het ECD de informatie die al door Zorgbemiddeling is opgehaald doornemen. Hierbij staat de persoon die op de afdeling komt wonen centraal, niet perse de zorgmomenten maar juist het welbevinden van de toekomstige bewoner. Zowel in het ECD als in Ysis kan ook informatie staan van behandelaren die vanuit De Waalboog Thuis al betrokken zijn geweest. Het is goed om ook hier naar te kijken.

Handvaten voor het gesprek:

Luisteren en doorvragen zijn het belangrijkste: Wat zou je nog willen weten om iemand te leren kennen? Wat willen de bewoner en mantelzorgers nog weten of graag vertellen? De onderwerpen hiervoor kunnen zeer divers zijn, gedacht kan worden aan:

- De verhuizing
- De laatste tijd thuis
- Het uitzoeken van meubels
- Het leven voordat iemand ziek werd
- Hobby's, gewoonten
- Wie zijn de mantelzorgers, hoe ziet het netwerk eruit
- Welke wensen en behoefte er zijn voor in de nieuwe woonplek

Er kunnen wat beknopte aantekeningen gemaakt worden tijdens het gesprek, alleen wanneer dit echt nodig is. Het gaat tenslotte vooral om het contact. Na het gesprek vindt terugkoppeling binnen het team (denk ook aan het informeren van vrijwilligers) plaats en zal er een beknopt verslag in het ECD gezet worden. De eerste lijnen kunnen uitgezet worden, zoals het informeren van behandelaren. Tot slot kan er al een start gemaakt worden met de zorgkaart en het zorgplan.

Bel de dag na de verhuizing naar de naaste om te vragen: "Hoe gaat het nu met u?" en blijf dit vooral doen.

Colofon

©Waalboog, 2021 Het gebruiken van (onderdelen van) deze uitgave als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken, presentaties is toegestaan of mag openbaar worden gemaakt met een duidelijke bronvermelding.

©Waalboog, Nijmegen, oktober 2021

www.waalboog.nl

info@waalboog.nl

024 – 322 8264