

## Tips voor mantelzorgers in zorginstellingen

Het zorgsysteem in een instelling (verpleeghuis, verzorgingshuis, of verblijf in GGZ) is heel anders dan in de thuissituatie, dat merkt u als mantelzorgers snel genoeg als uw naaste in een zorginstelling gaat wonen. Daardoor kan het zijn dat u niet goed weet wat u van de instelling kunt verwachten en wat zij van u kunnen verwachten. Om u hierin op weg te helpen, vindt u in deze hand-out een overzicht van praktische tips. De tips zijn mede gebaseerd op ervaringen van andere mantelzorgers.

Deze hand-out is opgebouwd volgens de vier verschillende rollen die u als mantelzorgers kunt hebben en de bijbehorende rollen van de zorginstelling. Zo kunt u **partner in zorg** zijn. De zorginstelling doet er goed aan met u **samen te werken**. U kunt door de situatie **zelf hulp nodig** hebben, waarbij de zorginstelling u kan **ondersteunen**. U blijft altijd een **persoonlijke relatie** met uw naaste houden, waarin de zorginstelling kan **faciliteren**: mogelijk maken dat die relatie ondanks de opname zo goed mogelijk kan blijven bestaan. Tot slot bent u als mantelzorgers vaak **ervaringsdeskundige** ten aanzien van de zorg die uw naaste nodig heeft en doet de instelling er goed aan de zorg met u **af te stemmen**.

### 1. Mantelzorgers als partner in de zorg

Als mantelzorgers neemt u vaak een deel van de zorg voor uw rekening. U bent bijvoorbeeld als verzorgers, als zaakwaarnemer of als tolk bij de zorg betrokken. Soms hebben mantelzorgers het hoofdaandeel in de zorg, soms de beroepsmatige verzorgers. Maar in alle gevallen geldt dat mantelzorgers en beroepsmatige verzorgers partners in de zorg zijn. Daar horen goede afspraken bij en respect voor elkaars positie. En natuurlijk goede communicatie en uitwisseling van informatie.

#### Tips:

- Zorg dat u altijd met mensen van de instelling in gesprek blijft. Dit begint al met het opnamegesprek, maar maak ook daarna regelmatig een afspraak om rustig met elkaar te praten.
- Wilt u bij gesprekken met uw familielid aanwezig zijn, maak dat dan kenbaar aan de verzorgers.
- De afspraken over de verzorgers en leefwijze van iedereen die in een instelling woont, worden vastgelegd in een *zorg(leef)plan*. Het plan van uw familielid biedt aanknopingspunten om uw inzet bij het dagelijks leven in de instelling te bespreken. Vraag de verzorgers om bij het opstellen en bespreken van het plan aanwezig te zijn.
- Vraag de instelling om één contactverzorgers. Dan hoeft u niet steeds aan een andere medewerker uw verhaal te doen.
- Spreek uw verwachtings uit! Niemand kan gedachten lezen. Instellingen staan vaak open voor ideeën, dus schroom niet om die te benoemen.
- Geef het aan als u op de hoogte gehouden wilt worden over gezondheid, medicatiegebruik etc. van uw familielid.
- Hebt u behoefte aan een gesprek met andere mantelzorgers van de afdeling, vertel dit aan uw contactpersoon of een maatschappelijk werker. Vraag of zij dit gesprek kunnen organiseren.

- Indien meerdere mantelzorgers bij uw familielid betrokken zijn, spreek dan met elkaar af wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit maakt het helder voor zowel de instelling als voor het familielid dat in de instelling verblijft.
- Probeer met uw familie op één lijn te zitten en probeer afspraken te maken in tijden dat het (nog) goed gaat. Dan is er veel minder stress.
- Veel GGZ-instellingen gaan uit van een modelovereenkomst hoe ze mantelzorgers bij de zorg willen betrekken. Vraag ernaar in de instelling.

## 2. Mantelzorg als hulpvrager

Mantelzorg kan zwaar zijn, óók als een naaste (soms na lange tijd zorg thuis) in een instelling wordt opgenomen. Uw leven kan hierdoor ingrijpend veranderen en u kunt te maken krijgen met spanning, emoties en praktische vragen en knelpunten. Het is van groot belang dat u niet alleen aan de ander denkt, maar ook aan uzelf. De instelling van uw naaste kan u daarin ondersteunen.

### Tips:

- Vraag bij de verzorging om informatie over het ziektebeeld van uw familielid. Geef daarbij aan dat het u helpt om goed op de hoogte te zijn.
- Soms kunnen mantelzorgers moeilijk accepteren dat hun dierbare in een instelling moet verblijven. Voer gesprekken met andere mantelzorgers of met een maatschappelijk werker om dit verlies een plek in uw leven te geven!
- Wanneer uw familielid net in een instelling woont, kunt zich als mantelzorgers verloren voelen in dat huis en veel praktische vragen hebben. Vindt u het vervelend om verzorgenden hiermee lastig te vallen? Misschien is er wel een andere mantelzorgers die u 'wegwijs' kan maken. Vraag hiernaar.
- Mocht u behoefte hebben aan een vrijwilliger die af en toe samen optrekt met uw familielid, vraag erom bij de verzorging. De inzet van een vrijwilliger kan uw mantelzorgtaken iets verlichten.
- Veel instellingen hebben een (cliënt)vertrouwenspersoon in dienst die ook openstaat voor uw vragen en klachten.
- Ook al is uw familielid opgenomen in een zorginstelling, kunt u altijd terecht bij een Steunpunt Mantelzorg in de buurt. Vraag het de instelling of kijk op [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl). U kunt ook contact opnemen met de Mantelzorglijn van Mezzo: 0900-20 20 496 (op werkdagen van 9 tot 13 uur) of [mantelzorglijn@mezzo.nl](mailto:mantelzorglijn@mezzo.nl).

## 3. Mantelzorgers als persoonlijk betrokkene

U blijft als mantelzorgers altijd een persoonlijke relatie met uw naaste houden. U bent in de eerste plaats partner, kind, ouder of vriend van uw naaste. De zorginstelling kan eraan bijdragen dat die relatie - ondanks de opname - blijft bestaan. Dat u naast het zorgen voor, ook ontspannende activiteiten met elkaar kunt ondernemen.

### Tips:

- Vraag de zorginstelling met u mee te denken om die persoonlijke relatie na de opname vorm te geven.
- Bedenk goed of u de relatie met uw naaste na opname op dezelfde voet wilt voortzetten, of dat u meer of minder wilt doen. Bespreek dit met uw naaste en met uw contactpersoon in de instelling. Maak hierbij uw eigen grenzen duidelijk kenbaar.
- Als u gewend bent om uw familielid te verzorgen of te helpen met eten en u wilt dat blijven doen, geef dit dan aan bij de verzorging. U kunt dan samen afspraken maken.
- Wanneer u graag met uw familielid wilt eten, vraag dan aan de verzorging of het eten van uw familielid in het restaurant geserveerd kan worden, zodat u daar samen kunt eten.

- Mantelzorgers willen zich thuis voelen in de instelling van hun familielid. Wanneer bijvoorbeeld koffie zetten of even helpen met de afwas tot de mogelijkheden behoort, draagt dat ertoe bij dat mantelzorgers zich thuis voelen. Vraag naar de mogelijkheden.
- Vaak hebben instellingen de mogelijkheid om een zaaltje aan te bieden om bijvoorbeeld een verjaardag te vieren, of om op zondag koffie te drinken met de hele familie. Informeer hiernaar.

#### **4. Mantelzorgers als ervaringsdeskundige**

U bent als mantelzorgers vaak ervaringsdeskundige ten aanzien van de zorg die uw naaste nodig heeft. U weet bijvoorbeeld hoe uw dementerende moeder het beste haar medicatie inneemt of hoe uw autistische zoon zich het snelst op zijn gemak voelt. In goede onderlinge afstemming kan deze expertise een plaats krijgen in de zorgverlening aan uw naaste door de instelling.

#### **Tips:**

- Maak uw ervaringen kenbaar aan de verzorging.
- Geef uw ideeën over een passende dagbesteding aan. Het is begrijpelijk dat u dagbesteding op maat wenst voor uw familielid. Een goede invulling van de dagbesteding geeft u als mantelzorgers ook meer voldoening en het verhoogt uw betrokkenheid bij de instelling.
- Als uw naaste in een GGZ-instelling verblijft, kan het zijn dat hij/zij gedurende of na de behandeling (tijdelijk) naar huis komt. Daarbij is het noodzakelijk dat u voldoende geïnformeerd bent over de situatie en behandeling van uw naaste. Waak ervoor dat u het - vanwege privacyoverwegingen - zonder deze informatie moet doen.

#### **Wat te doen bij opname en bij klachten?**

Onderstaande vragen en aandachtspunten kunnen hierbij van pas komen. Leest u ze eens rustig door en stel uw eigen lijstje op!

#### **Vragenlijst bij opname**

- Is er sprake van mantelzorgbeleid?
- Is er een informatiekrant waar ik alles nog eens rustig kan nalezen?
- Zijn er bezoektijden of mag ik komen wanneer ik dat wil?
- Mag ik helpen met de lichamelijke verzorging?
- Hoe gaat het met de was in dit huis?
- Mag mijn familielid roken op zijn kamer?
- Houdt mijn familielid zijn eigen huisarts?
- Is mijn zoon hier verzekerd voor ziektekosten en aansprakelijkheid?
- Wie gaat met mijn familielid mee als hij of zij bijvoorbeeld naar een ziekenhuis of een opticien moet?
- Wat voor activiteiten worden er aangeboden en wat als deze activiteiten niet bij mijn familielid passen?
- Mijn moeder is erg gesteld op haar privacy, hoe gaat dit als zij op een tweepersoonskamer verblijft?
- Mag mijn dochter een dagje naar huis en krijg ik dan voldoende informatie om de behandeling op een juiste manier voort te zetten?
- Mag ik aanwezig zijn bij zorgoverleg over mijn vader?
- Wie neemt beslissing op het moment dat mijn familielid dat niet kan doen?
- Wat is een cliëntenraad en wat doet deze raad voor mijn familie en mij? (Soms kunnen ook mantelzorgers zitting in de cliëntenraad nemen.)

### **Overige aandachtspunten bij opname**

- Bespreek voor de opname met uw familielid wat hij/zij wil meenemen naar de zorginstelling: welke kleding, toiletartikelen, eventueel meubeltjes, boeken, muziek etc. Vraag bij de instelling na wat nodig en mogelijk is. Denk er ook aan om verzekeringspapieren en een identiteitsbewijs mee te nemen.
- Als iemand vanwege een psychogeriatrische of somatische aandoening wordt opgenomen in een AWBZ-instelling, mag de partner meeverhuizen. De partner heeft zelf geen indicatie voor verblijf nodig.
- Normaal gesproken geeft de zorginstelling de adreswijziging door aan de gemeente. De post gaat automatisch naar het nieuwe adres. Wanneer u dat niet wilt, kunt u dit aangeven.
- Indien u na opname van uw partner alleen in uw huis blijft wonen, hoeft u minder afvalstoffenheffing en waterschapsbelasting te betalen. Let daarop bij de afrekening.
- Bij opname in een zorginstelling is een eigen bijdrage verplicht. De eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en wordt vastgesteld door het zorgkantoor. Degene die wordt opgenomen krijgt een formulier toegezonden. Houd dit in de gaten.
- Vraag bij uw belastingadviseur of de Belastingdienst na wat blijvende opname betekent voor uw aangifte. De kosten voor de eigen bijdrage zijn als buitengewone last op te voeren bij de belastingaangifte.

### **Wat te doen bij klachten?**

Een goede communicatie met de zorginstelling is erg belangrijk. Probeer daarom altijd in gesprek te blijven met het verzorgend personeel. Spreek verwachtingen naar elkaar uit en geef het aan als u zich zorgen maakt over óf ontevreden bent met de verzorging/bejegening van uw familielid.

Bespreek dit in eerste instantie met de medewerker(s) op wie de klacht zich richt. Als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u de klacht bespreken met het afdelingshoofd of de directie. Ook de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van de zorginstelling kan helpen bij de behandeling van de klacht.

Als dit evenmin tot een goede oplossing leidt, kunt u naar de klachtencommissie gaan. De wet verplicht iedere instelling een onafhankelijke, externe klachtencommissie te hebben. Er is ook altijd een klachtenreglement op papier, waarin beschreven staat hoe u de klacht moet indienen en bij wie u daarvoor terecht kunt. Dit reglement is in elke instelling op te vragen.

U kunt ook contact opnemen met de Mantelzorglijn van Mezzo: 0900-20 20 496 (op werkdagen van 9 tot 13 uur) of [mantelzorglijn@mezzo.nl](mailto:mantelzorglijn@mezzo.nl).

Maar altijd geldt, probeer een klacht te voorkomen en maak dingen bespreekbaar!

© Mezzo 2010

Dit document betreft een actualisatie van de tiplijst uit de methodiek 'De zorg gaat door!' van kennisinstituut het PON. De actualisatie is in opdracht van Mezzo uitgevoerd door Trude Rietveld van het PON.