

Contact in de beginfase

Bij aanvang van de zorg zijn er één of meerdere gesprekken met de cliënt en/of met de centrale mantelzorg(er) om de zorg- en ondersteuningsvraag goed in beeld te krijgen. Deze beginfase kan enkele weken duren. Die eerste gesprekken zijn hét moment om aan te haken bij de ervaringen, kennis, vragen en wensen van de mantelzorg(er). Dat is een goede basis om de mantelzorg(er) te betrekken bij de zorg en ondersteuning in de periode daarna. Hieronder staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de gesprekken in de beginfase, beschreven vanuit de verschillende rollen van mantelzorgers.

Contact in de beginfase			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er) met cliënt	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat kan organisatie bieden qua zorg en ondersteuning? • Wat heeft de mantelzorg(er) of anderen uit de omgeving al gedaan en wat kunnen en willen ze blijven doen? • Hoe vullen we als mantelzorg(er) en medewerker(s) elkaar aan? • Wat zou de mantelzorg(er) willen leren qua zorg en ondersteuning en wat kunnen wij leren? • Wie is eerste contactpersoon en hoe informeren we elkaar over en weer op de goede manier, ook als meerdere familieleden/vrienden betrokken zijn? • Welke afspraken maken we en welke schrijven we op in zorgleefplan? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat het met de mantelzorg(er)? • Waardering voor de mantelzorg(er). • Houdt de mantelzorg(er) het vol? • Wat voor ondersteuning kan de mantelzorg(er) goed gebruiken? • Wat kunnen anderen uit het netwerk betekenen voor de cliënt en/of mantelzorg(er)? • Behoeft van de mantelzorg(er), behoefte aan informatie over ziekte/gedrag van cliënt en contact met lotgenoten. • Wat kan de organisatie bieden aan vrijwillige en/of betaalde ondersteuning? • Wat is er aan mantelzorgondersteuning, vrijwilligerswerk en betaalde diensten beschikbaar? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe wil de mantelzorg(er) graag samen zijn met de cliënt en ook met familie en vrienden? • Hoe houdt/houden we als medewerker(s) daar rekening mee (thuis of in de woonzorgvoorziening)? • Hoe gastvrij zijn we in (intramuraal) onze organisatie? • Waar moet de mantelzorg(er) rekening mee houden, bv. in het kader van groepswonen of op dagbesteding? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat kan de mantelzorg(er) vertellen over de wensen, behoeften en levensgeschiedenis van de cliënt dat voor medewerkers goed is om te weten? • Wat voor ervaringen en kennis heeft de mantelzorg(er) opgedaan in de zorg en ondersteuning van de cliënt waar we rekening mee moeten houden? • Wat verwacht de mantelzorg(er) van de organisatie en omgekeerd?

Contact in de dagelijkse praktijk

In de dagelijkse praktijk is er in meer of mindere mate contact met de mantelzorg(er) en (andere) familieleden en bekenden uit het netwerk van de cliënt. Vooral in woonzorgvoorzieningen waar de cliënt langdurig of permanent verblijft, is er sprake van veelvuldig contact. In de eigen woonomgeving verschilt dat per cliëntsituatie.

In onderstaand overzicht staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de contacten in en rond de dagelijkse praktijk, beschreven vanuit de verschillende rollen van mantelzorgers.

Contact in dagelijkse praktijk			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er) met cliënt	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranderingen in het aanbod of de werkwijze van de organisatie qua zorg en ondersteuning. • Kan de mantelzorg(er) zorg en ondersteuning bieden als hij dat wil? • Vullen we elkaar als mantelzorg(er) en medewerker(s) aan? • Wat zou de mantelzorg(er) willen leren qua zorg en ondersteuning en wat kunnen wij leren? • Hoe verloopt het contact met de eerste contactpersoon en de informatie-uitwisseling over en weer? • Zijn afspraken helder of moeten ze worden bijgesteld? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat het met de mantelzorg(er)? • Waardering voor de mantelzorg(er). • Krijgt de mantelzorg(er) zelf ondersteuning en houdt hij het vol? • Is er een bijdrage vanuit het netwerk en is dat te versterken? • Hoe bevalt het aanbod vanuit de organisatie aan vrijwillige en/of betaalde diensten? • Behoefte bij de mantelzorg(er) aan (meer) informatie over ziekte/gedrag van cliënt en contact met lotgenoten. 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunnen speciale familiegewoonten ('rituelen') worden voortgezet? • Hoe is met de privacy van de cliënt en de mantelzorg(er) gesteld? • Hoe worden afspraken over en weer nageleefd? • Hoe ervaren mantelzorg(er) de gastvrijheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranderingen in de wensen, behoeften van de cliënt. • Nieuwe inzichten en ervaringen in de zorg en ondersteuning van de cliënt zowel bij de mantelzorg(er) als bij de medewerker(s). • Zijn de wederzijdse verwachtingen uitgekomen?

Contact in de laatste fase

Bij het vertrek of afscheid van de cliënt is er in meer of mindere mate contact met de mantelzorg(er)s, familieleden en andere bekenden uit het netwerk van de cliënt.

In onderstaand overzicht staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de contacten rond het vertrek van de cliënt vanwege herstel, overstap naar een andere zorgorganisatie, verhuizing naar een woonzorgvoorziening of als de cliënt zich in de palliatieve, terminale fase bevindt.

Contact in de laatste fase			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er)	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe kijkt de mantelzorg(er) na vertrek van de cliënt terug op de zorgverlening en de samenwerking? • Wat moet de mantelzorg(er) weten in het kader van verhuizing en wat moet de organisatie weten van de mantelzorg(er)? • Hoe nemen we in goed overleg gezamenlijk besluiten in de palliatieve, terminale fase? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar kan de mantelzorg(er) terecht met (ondersteunings-) vragen? • Hoe krijgt de mantelzorg(er) op adequate wijze informatie over de mogelijkheden voor verhuizing van de cliënt? • Hoe kunnen we de mantelzorg(er) ondersteunen bij het (naderend) afscheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe kan de mantelzorg(er) de zorg en ondersteuning met behulp van anderen uitvoeren, of meer door de cliënt zelf laten doen? • Hoe kan de persoonlijke relatie tussen de cliënt, mantelzorg(er) en bekenden uit het netwerk worden voortgezet na de verhuizing? • Hoe is de privacy van de mantelzorg(er) gewaarborgd bij het (naderend) afscheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat voor tips en vaardigheden versterken de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en de mantelzorg(er)? • Wat kan de mantelzorg(er) verwachten en wat wordt er van de mantelzorg(er) verwacht tijdens en na de verhuizing? • Wat zijn de wensen van de mantelzorg(er)s tijdens het (naderend) afscheid en daarna?