

# Samenwerken met mantelzorgers rondom het zorgleefplan

## Tips voor de gesprekken met mantelzorgers

Datum: 1-02-2009

Auteur: Merel van Uden

*Goede zorg ondersteunt de cliënt zoveel mogelijk zijn leven voort te zetten hoe hij dat gewend was of nu wil. De cliënt centraal stellen, betekent ook het netwerk van de cliënt bij de begeleiding betrekken. Familiebanden en oude contacten zijn belangrijk!*

*Samenwerking tussen cliënt, mantelzorger en professionele verzorgende is daarvoor noodzakelijk. Hoe geef je vorm aan die samenwerking?*

### Samenwerking niet altijd even gemakkelijk!

Mantelzorgers zijn degenen die vaak jarenlang de verantwoordelijkheid voor de zorg voor de cliënt hebben gehad. Zij hebben zich zorgen gemaakt, boodschappen gedaan, ADL-hulp geboden, zorg gecoördineerd, nachten gewaakt. Zij hebben geprobeerd zo goed mogelijk te zorgen voor hun familielid of vriend. Voor hen is het niet altijd even gemakkelijk de zorg (gedeeltelijk) aan professionals te moeten overlaten. Ook al hebben ze aan den lijve ervaren dat de zorg voor hen te zwaar werd. Mantelzorgers zijn vaak kritisch en worden door verzorgenden nogal eens als lastig ervaren. Hoe bouw je met hen een goede samenwerkingsrelatie op?

*Achter de kritiek  
van een mantelzorger zit  
een boodschap....*

### Verschillende rollen, verschillende behoeften

Mantelzorgers hebben verschillende rollen. Het is de kunst de verschillende rollen te herkennen en je te realiseren dat elke rol een andere manier van samenwerken vraagt.

In de eerste plaats is een mantelzorger iemand die de cliënt goed kent. Hij weet wie de cliënt is en hoe hij leefde in zijn eigen leefomgeving. Zeker als de cliënt dat zelf niet (meer) kan verwoorden, is de mantelzorger de bron van informatie over de cliënt! Veel mantelzorgers zijn dan ook de *belangenbehartiger* van de cliënt.

Daarnaast is de mantelzorger ook iemand die zorg verleent. Hij of zij helpt bij het eten en/of bij het naar het toilet gaan. In die rol is de mantelzorger een *collega-zorgverlener*. Iemand die met jou samenwerkt om goede zorg te verlenen.

In de derde plaats kan de mantelzorger zelf steun nodig hebben. Veel mensen die langdurige zorg verlenen ervaren stress. Omdat ze het te druk hebben en/of omdat zij verdriet hebben over hun familielid of vriend. Zij hebben behoefte aan uitleg ("Hij herkent me niet meer?"), troost, of begeleiding om de eigen grenzen te bepalen.

Als laatste en meest belangrijke rol, is de mantelzorgers natuurlijk gewoon de partner, zoon of vriend van de cliënt. Je kunt met de cliënt en zijn mantelzorgers nadenken over wat er nodig is om die oude relatie weer invulling te geven. Ging men vroeger samen naar concerten? Misschien kunnen ze nu weer samen naar hun favoriete muziek luisteren?

**Eerste gesprek met de mantelzorgers over het zlp (cliënt kan niet zelf verwoorden wat voor hem belangrijk is)**

Bij het tot stand komen van het ZLP kan een mantelzorgers een belangrijke bron van informatie zijn. Zeker als de cliënt zelf niet kan verwoorden wat voor hem belangrijk is! Je voert het gesprek met de mantelzorgers zo dat je recht doet aan de kennis en ervaring van de mantelzorgers. De wijze waarop jij zorg gaat geven probeer je te laten aansluiten op wat de cliënt en diens naaste gewend waren.

Voorbeeld vragen voor een eerste gesprek met de mantelzorgers over het ZLP:

- Hoe gaat het met u?
- U hebt zorgen over uw ... (man, vader of ...). Waar maakt u zich met name zorgen over?
- Kunt u uit eigen ervaring aangegeven vertellen wat voor uw .... belangrijk is in de dagelijkse zorg?
- Wat vindt u belangrijk dat wij overnemen van uw houding en bejegening van uw ...?
- Wat wilt u zelf blijven doen?
- Wat zijn uw verwachtingen t.a.v. de zorgverlening?
- Wij zouden het prettig vinden als u met ons meedenkt over hoe we het best uw ... kunnen benaderen?

Naar aanleiding van het gesprek maak je afspraken met de mantelzorgers over de zorg

en ondersteuning die je (met de collega's) gaat bieden de komende dagen/weken. Je eindigt het gesprek met het vastleggen van de afspraken die je maakt. Zo ontstaat een voorlopig ZLP, waarin je gebruik maakt van de ervaringen van de mantelzorgers.

In een latere fase, als jij de cliënt beter kent, kan je met de mantelzorgers het profiel van de cliënt nader uitdiepen en als dat nodig is, actief suggesties doen over het bijstellen van de ondersteuningsafspraken.

**Eerste gesprek met een cliënt en diens mantelzorgers over het zlp (cliënt kan wel zelf aangeven wat voor hem belangrijk is)**

In principe richt het zorgleefplan zich op het ondersteunen van de cliënt zelf. Het gaat erom wat de cliënt belangrijk vindt en de regie ligt bij de cliënt. Je zou het gesprek over het zlp alleen met de cliënt kunnen voeren. Toch is het in veel gevallen aan te raden om de cliënt voor te stellen iemand die hem goed kent (vaak een mantelzorgers) mee te nemen bij het gesprek over het zlp. Deze 'gast' kan dan de cliënt helpen te verwoorden wat belangrijk is voor hem. Als de gast een mantelzorgers is, kan hij ook informatie geven over wat belangrijk is bij de verzorging. Zo kan jouw zorg goed aansluiten bij wat de cliënt gewend was.

Voorbeeldvragen voor een eerste gesprek met de cliënt en mantelzorgers over het ZLP:

- Vraag aan de cliënt: Hoe wilt u uw leven inrichten? Wat zijn uw wensen / mogelijkheden?
- Vraag aan mantelzorgers: U kent uw ... goed. Heeft u hier aanvullingen op? (check vervolgens of de cliënt instemt met wat de mantelzorgers inbrengt).
- Vraag aan beide: Kunt u uit uw ervaring aangegeven vertellen wat voor u / uw .... belangrijk is bij de dagelijkse zorg?

- Vraag aan beide: Welke zorg wilt u blijven geven /ontvangen van elkaar en van welke zorg wilt u graag dat wij het overnemen?
- Weet u wat u van ons kan verwachten?
- Vraag aan de mantelzorg: Zo lang zorg verlenen kan zwaar zijn. Hoe gaat het met u? Kunnen we iets voor u betekenen?

### Erkennen van positie en emoties van de mantelzorg

In beide lijstjes met vragen zitten vragen die recht doen aan de specifieke positie van de mantelzorg. Goede zorg richt zich niet alleen op het welzijn van de cliënt, maar ook op dat van de mantelzorg.

Het is duidelijk dat je de mantelzorg niet kunt vervangen: hij is immers vanwege zijn unieke relatie met de cliënt onvervangbaar. Wel kun je op een professionele manier een deel van de taak die hij of zij lange tijd vervult heeft, overnemen. Zo veel mogelijk op een manier die de cliënt en zijn naaste prettig vinden. Eerst maar zorgen op een manier zoals men dat gewend was.

Ervaringen en emoties van de mantelzorg neem je serieus. Je vraagt er expliciet naar ("Hoe is dat voor u?"). Je zorgt ervoor dat je de mantelzorg uitnodigt met je samen te werken en te blijven meedenken over wat goede zorg kan zijn.

Veel problemen met mantelzorgers ontstaan omdat in de eerste fase van het zorgproces of de opname het erkennen van de positie niet heeft plaatsgevonden.

### Evaluatie van het zlp met de mantelzorg

Ook hier geldt: In principe gaat de evaluatie

over het leven van de cliënt! Slaag jij er met je collega's in de cliënt te ondersteunen te leven zoals hij wil?

Ook bij de evaluatie is het aan te raden de cliënt te vragen om een naaste bij het gesprek uit te nodigen. Iemand die hem kan helpen te vertellen wat belangrijk is. Het is immers lastig om niet iets te vergeten en om goed voor jezelf op te komen.

Her gesprek kan dan ook benut worden om te bespreken hoe de samenwerking van jou en jouw collega's met de mantelzorg verloopt.

Voorbeeldvragen voor een evaluatiegesprek met de cliënt en de mantelzorg over het ZLP:

- Hoe gaat het met u (cliënt)?
- Hoe gaat het met u (mantelzorg)?
- Slaagt u erin uw leven in te richten zoals u dat wil? Wat kan in uw ogen anders of beter (cliënt)?
- Heeft u hier nog aanvullingen op (mantelzorg)?
- We hadden afspraken gemaakt over de ondersteuning die u en uw familie biedt en die wij bieden. Laten we de afspraken doorlopen om te zien of zijn nog bevallen...
- U ondersteunt uw ... bij ... . Hoe bevalt u dat? Vindt u de samenwerking met ons goed? Heeft u tips over wat beter kan?
- ....

### Bronnen:

- Loslaten en loskomen. [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)
- Actiz: Samenspel met de mantelzorg. Een handleiding voor het vormen van visie en beleid over mantelzorg. [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl)
- [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)
- [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)