



KADER INFORMELE ZORG



zorggroep
elde 
maasduinen

Inhoud

1. Introductie	3
1.1 Informele zorg	3
1.2 Doel van dit document.....	3
2. Mantelzorgers en sociaal netwerk.....	4
2.1 Mantelzorgers	4
2.2 De eerste contactpersoon en de cliëntvertegenwoordiger.....	4
2.3 Het sociale netwerk	5
2.4 Wat mag een mantelzorger doen?	5
2.5 Samenwerking.....	5
2.6 Van mantelzorger naar vrijwilliger.....	6
2.7 Aansprakelijkheid mantelzorger en vrijwilliger	6
3 Vrijwilligers.....	7
3.1 Vrijwilligerswerk: incidenteel of structureel.....	7
3.2 Recht om te weigeren en klachtenregeling	8
3.3 Vrijwilligers en zorgtaken.....	8

1. Introductie

Bij Zorggroep Elde Maasduinen (ZGEM) werken we dagelijks samen met naasten, vrijwilligers en medewerkers aan goede zorg voor bewoners.¹ Samen vormen we één geheel in de zorg en ondersteuning aan de bewoner. Een goede samenwerking tussen formele (betaalde) en informele (onbetaalde) zorg is belangrijk. Een helder kader en goede afspraken zijn in het belang van de bewoner, maar ook in het belang van diegene die zich vanuit betrokkenheid inzetten voor de ander. Dit document beschrijft het beleidskader van ZGEM rondom de informele zorg.

1.1 Informele zorg

Informele zorg is alle zorg en ondersteuning die onbetaald wordt gegeven door mensen die dat niet vanuit hun beroep doen en hier niet specifiek voor zijn opgeleid. Ze helpen omdat ze een persoonlijke band hebben met de bewoner(s), uit verantwoordelijkheid, behulpzaamheid of andere motieven. Vanuit de verschillende vormen van informele zorg maken we bij ZGEM-onderscheid in de volgende drie groepen om goede passende afspraken en beleid te kunnen maken:

- Mantelzorgers en sociaal netwerk
- Incidentele vrijwilligers
- Structurele vrijwilligers

Informele zorg

Alle zorg- en dienstverlening die op vrijwillige basis wordt verleend vanuit mantelzorgers, het sociale netwerk en vrijwilligers. De inzet is vrijwillig, wordt niet vanuit een beroep gedaan en er staat geen loon tegenover.

1.2 Doel van dit document

Dit beleidskader is geschreven voor iedereen die bij ZGEM werkt en/of betrokken is bij de zorg en het welzijn van bewoners die op een woonzorglocatie van ZGEM wonen. Vanuit dit kader zullen er de komende jaren verdere initiatieven ontwikkeld worden. Met het kader hopen we zowel richting te geven als ruimte te behouden voor variatie en eigen afwegingen om zo de verandering naar samen doen te stimuleren. Indien ontwikkelingen in de praktijk hier aanleiding toe geven kan het beleidskader herzien worden en opnieuw vastgesteld worden door de Raad van Bestuur. Bij dit kader hoort de bijlage 'Handreiking informele zorg ZGEM'. De handreiking is bedoeld voor medewerkers van ZGEM en omvat de concrete uitwerking van het kader, (werk)processen en formuleren.

¹ Dit kader is enkel van toepassing op de samenwerking tussen formele en informele zorg op de woonzorglocaties van ZGEM en er wordt daarom over bewoner gesproken en niet over cliënt.

2. Mantelzorgers en sociaal netwerk

2.1 Mantelzorgers

Mantelzorg is alle hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving. Mantelzorg is hulp die verder gaat dan de zogenoemde 'gebruikelijke hulp'.² Een mantelzorger bij ZGEM is vaak de partner van een bewoner of gezinslid, zoals een (klein) dochter of (klein) zoon. Iemand kiest er doorgaans niet bewust voor om mantelzorger te worden. Het overkomt mensen als een naaste met wie ze een emotionele band hebben hulp en zorg nodig heeft. Iemand voelt zich verantwoordelijk en doet dit uit (naasten) liefde. Mantelzorgers hebben voorafgaand aan de verhuizing naar een woonzorglocatie van ZGEM soms 24 uur per dag gezorgd. Mantelzorg kan variëren van hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging en voorbehouden en risicovolle handelingen³ en van emotionele steun en begeleiding tot het uitvoeren van praktische klussen. Vaak breiden de activiteiten van mantelzorgers zich uit naarmate de zorgzwaarte toeneemt.

2.2 De eerste contactpersoon en de cliëntvertegenwoordiger

Zodra iemand op een woonzorglocatie van ZGEM komt wonen vragen we om een eerste contactpersoon aan te wijzen en wordt besproken wie zijn/haar cliëntvertegenwoordiger is. De eerste contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van ZGEM rondom praktische zaken. Een cliëntvertegenwoordiger mag namens de bewoner beslissingen nemen op het gebied van zorg en behandeling als de bewoner daar zelf niet toe in staat is (wilsonbekwaam).⁴ De eerste contactpersoon kan dezelfde persoon zijn als de cliëntvertegenwoordiger, maar het kunnen ook verschillende personen zijn. Het kan zijn dat iemand ook een vertegenwoordiger financiën heeft benoemd. Deze persoon behartigt dan de financiële zaken van de bewoner. Vaak is een vertegenwoordiger iemand uit de persoonlijke omgeving van de bewoner, wanneer hier niemand in kan worden gevonden, kan de rechter iemand aanstellen die daartoe is opgeleid (mentor). Voor het regelen van financiële zaken in deze situatie is een bewindvoerder of curator nodig.

Het is belangrijk om ervan bewust te zijn dat het sociale netwerk zoveel meer is dan de eerste contactpersoon en de cliëntvertegenwoordiger alleen. Samenwerken en daarmee ook informeren en communiceren, kan in principe met het bredere sociale netwerk. Er is daarin wel één beperking: privacygevoelige informatie mag in principe alleen gedeeld worden met de cliënt vertegenwoordiger tenzij de cliëntvertegenwoordiger anders beslist. Caren is de digitale persoonlijke gezondheidsomgeving waar ZGEM mee werkt waar de zorggegevens van de bewoner in kunnen worden gezien en waarin de communicatie tussen zorgmedewerkers onderling en met naasten plaatsvindt. De bewoner of in de situatie van wilsonbekwaamheid, de cliëntvertegenwoordiger, bepaalt wie wat mag zien in Caren. Zo is het bijvoorbeeld ook mogelijk om bepaalde informatie voor een vrijwilliger inzichtelijk te maken.

² Mantelzorgers in het vizier. Beleidssignalement mantelzorg (2019). Sociaal Cultureel Planbureau.

³ Voorbehouden en risicovolle handelingen zijn verpleegtechnische handelingen die risico's met zich meebrengen. Deze handelingen mogen alleen worden uitgevoerd door bevoegd ZGEM. De BIG geldt alleen voor beroepskrachten en niet voor mantelzorgers. Als een bewoner en een mantelzorger er mee instemmen kan een beroepsopvoerder de mantelzorger de handeling aanleren, denk bijvoorbeeld aan injecteren.

⁴ In het document Cliëntvertegenwoordiger ZGEM zijn de rollen van contactpersoon, cliënt vertegenwoordiger en vertegenwoordiger financiën uitgebreid beschreven. Dit document is te vinden op AFAS.

2.3 Het sociale netwerk

Het sociale netwerk is een verzamelnaam voor personen met wie de bewoner al een sociale relatie had voordat de zorg begon zoals vrienden, buren of andere bekenden. Een persoon uit het sociale netwerk staat iets verder af van de bewoner dan de mantelzorger, die vaak een directe naaste is (partner of gezinslid). Maar dit betekent niet dat iemand uit het sociale netwerk minder betrokken is. Daarbij hebben sommige ouderen geen familie of is het contact verbroken maar hebben ze wel een buurvrouw/buurman of een goede vriend(in).

In de dagelijkse praktijk benoemen we mantelzorgers en sociaal netwerk vaak met de term 'naasten van bewoners' of 'belangrijke anderen'. Indien er sprake is van een familieband wordt ook vaak de term 'verwant' gebruikt. Als we in dit beleidskader spreken over mantelzorg, bedoelen we daarmee ook het sociale netwerk, belangrijke anderen en verwant. De overeenkomst tussen al deze benamingen is dat de zorg en hulp die geboden wordt altijd gericht is op de eigen naaste en niet op andere bewoners.

Informele zorg voor een naaste = mantelzorg

Een mantelzorger biedt uitsluitend hulp en ondersteuning aan de eigen naaste (de bewoner). Mantelzorg kan verzorging zijn of hulp bij dagelijkse activiteiten. Dit gebeurt in afstemming met de bewoner zelf en een medewerker/ het team.

2.4 Wat mag een mantelzorger doen?

Mantelzorgers mogen in principe alles doen in de zorg en ondersteuning aan hun naaste. Dit is immers het thuis van de bewoner. Voorbeelden van mantelzorg binnen ZGEM zijn:

- Naaste helpen bij het douchen, aankleden, haren kappen en nagels lakken.
- Begeleiden van een naaste naar het ziekenhuis.
- Samen met een naaste een spelletje doen of naar een activiteit gaan.
- Samen met een naaste wandelen of fietsen met de duo-fiets.

2.5 Samenwerking

Zodra iemand bij ZGEM komt wonen start de samenwerking tussen de formele en de informele zorg. De periode van het eerste contact tot 8 weken na de verhuizing staat in het teken van warm welkom. Hiermee bedoelen we:

- Bewoners voelen zich thuis bij ZGEM en hun sociale netwerk ook.
- We nemen samen de tijd om contact te leggen en te onderhouden.
- We zijn duidelijk in wat we van elkaar kunnen verwachten en maken hier afspraken over.

Tijdens deze periode vinden er diverse informele en formele gesprekken plaats waarmee de basis wordt gelegd voor een goede samenwerking. Er worden afspraken gemaakt in afstemming met de bewoner zelf of de cliënt vertegenwoordiger, de naasten en een medewerker/ team over hoe we samen de zorg en ondersteuning voor de bewoner gaan organiseren. De afspraken worden vastgelegd in Caren. Er is geen attentiebeleid voor

mantelzorgers van toepassing. Wel hebben mantelzorgers de mogelijkheid om scholing te volgen over hoe ze hun naaste kunnen (blijven) helpen.

2.6 Van mantelzorger naar vrijwilliger

We vinden het fijn wanneer mantelzorgers ook hulp bieden aan andere bewoners dan hun eigen naaste. Een mantelzorger kan dit spontaan doen, een enkele keer of structureel, of kan door het team gevraagd worden om dit te doen. Er is dan sprake van vrijwillige inzet voor andere bewoners. Voorbeelden hiervan zijn:

- Mantelzorger neemt niet alleen zijn eigen naaste maar ook een andere bewoner mee voor een wandeling.
- Mantelzorger kookt voor alle bewoners van de groep en biedt ondersteuning bij de maaltijd.
- Mantelzorger komt de nagels lakken van medebewoners.
- Mantelzorger gaat met naaste en medebewoonster regelmatig koffie drinken in het restaurant.

Informele zorg voor andere bewoners = vrijwilligerswerk

Mantelzorgers die ook hulp bieden aan andere bewoners dan hun eigen naaste worden beschouwd als incidentele vrijwilliger. Ze bieden deze hulp altijd in afstemming met een medewerker/ het team.

2.7 Aansprakelijkheid mantelzorger en vrijwilliger

Het onderscheid tussen mantelzorger en vrijwilliger is belangrijk in het kader van de aansprakelijkheid. Wanneer een mantelzorger iets met de eigen naaste onderneemt is de mantelzorger zelf verantwoordelijk. Dit is het thuis van de bewoner, dus dit is niet anders dan de mantelzorger gewend is. Tussen ZGEM en de mantelzorger bestaat geen formele relatie en als een mantelzorger schade toebrengt aan de bewoner, is de mantelzorger daarvoor zelf aansprakelijk, ook als dat gebeurt op een woonzorglocatie van ZGEM. ZGEM heeft wel een zogeheten bijzondere zorgplicht ten opzichte van de bewoners. Dit houdt in dat als er tekortkomingen bij de uitvoering van mantelzorg worden gesignaleerd, medewerkers van ZGEM zich inzetten om deze te voorkomen dan wel te verhelpen. We vragen van onze medewerkers om te reageren als zij een mantelzorger iets zien doen dat onveilig is voor de bewoner. Als een medewerker dit niet doet dan kan hij in uiterste geval door of namens de bewoner aansprakelijk gesteld worden.

Wanneer mantelzorgers ook ondersteuning en zorg bieden aan andere bewoners dan hun naaste, zijn ze in die situatie geen mantelzorger meer maar vrijwilliger. Een vrijwilliger wordt door ZGEM gevraagd om te helpen bij de uitvoering van de zorgovereenkomsten die we met de bewoners hebben gesloten. Wij zijn daarom als organisatie in principe verantwoordelijk voor wat een vrijwilliger doet en dat de taken veilig en verantwoord worden uitgevoerd. Daarmee is ZGEM op dat moment aansprakelijk voor de activiteiten en handelingen die door de vrijwilliger worden gedaan. Om het samenwerken zo laagdrempelig mogelijk te houden en we de waarden van vertrouwen, spontaniteit en het beperken van regeldruk belangrijk vinden zien we deze groep mantelzorgers als incidentele vrijwilligers. Zij worden wel gewezen op de mogelijkheid om zich te registreren als structurele vrijwilliger en de uitgebreidere faciliteiten die dit met zich meebrengt.

Aansprakelijkheid

Mantelzorger: Als een mantelzorger schade toebrengt aan de bewoner (diens naaste), dan is de mantelzorger daarvoor aansprakelijk. Daarbij geldt de bijzondere zorgplicht (anders is ZGEM aansprakelijk). Indien een medewerker signaleert dat het mis kan gaan, dient hij of zij te handelen.

Vrijwilliger (incidenteel en structureel): ZGEM is ervoor verantwoordelijk dat de taken veilig en verantwoord worden uitgevoerd en is aansprakelijk voor de activiteiten en handelingen die door de vrijwilliger worden uitgevoerd. Een vrijwilliger moet altijd direct kunnen terugvallen op een medewerker van ZGEM.

3 Vrijwilligers

Een vrijwilliger verricht werkzaamheden in de zorg- en dienstverlening aan bewoners. Dit gebeurt altijd in afstemming met een medewerker/team van ZGEM. Vrijwilligerswerk vindt onverplicht plaats en is onbetaald. Onverplicht wil zeggen dat de vrijwilliger in vrijheid kiest om bepaalde activiteiten op zich te nemen.

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers zijn mensen die zich vrijwillig inzetten voor anderen (zonder daar aanvankelijk een persoonlijke of bestaande relatie mee te hebben) en iets bijdragen aan het welzijn van de bewoner(s) van ZGEM, zonder daarvoor betaald te worden. Ze doen dit onder verantwoordelijkheid van een medewerker/team van ZGEM.

3.1 Vrijwilligerswerk: incidenteel of structureel

We maken bij vrijwilligerswerk een onderscheid tussen de incidentele en de structurele vrijwilliger. De incidentele vrijwilliger zet zich incidenteel in, hiermee bedoelen we af en toe, spontaan, of eenmalig. In elk geval niet op regelmatige basis (structureel).

Voorbeelden van incidentele vrijwilligers:

- Iemand die twee keer per jaar een muziekmiddag verzorgt.
- Iemand die helpt met het versieren van de algemene ruimtes bij de feestdagen.
- Iemand die af en toe een schilderworkshop verzorgt.
- Iemand die ondersteunt bij de kerstmaaltijd.
- Een mantelzorger die hulp biedt aan andere bewoners dan zijn/haar eigen naaste.

Een structurele vrijwilliger verricht taken op regelmatige basis.

Voorbeelden van structurele vrijwilligers:

- Iemand die elke week met een groep bewoners naar buiten gaat voor een wandeling.
- Iemand die wekelijks in de tuin werkt.
- Iemand die regelmatig in de welzijnsbus rijdt.
- Iemand die elke week een vaste bewoner bezoekt.
- Iemand die regelmatig activiteiten organiseert zoals handwerken, tekenen of een spelletjesmiddag.
- Iemand die lid is van de lokale of centrale cliëntenraad.

Onderstaande tabel laat de verschillen zien tussen de incidentele en de structurele vrijwilliger als het gaat om hoe de samenwerking wordt vastgelegd en de faciliteiten waar iemand gebruik van kan maken.

	Incidentele vrijwilliger	Structurele vrijwilliger
Soort vrijwilligerswerk	Af en toe (éénmalig of enkele keren per jaar)	Regelmatig (enkele keren per week/ maand)
Vrijwilligersovereenkomst	Nee	Ja
VOG	Nee	Ja
Reiskostenvergoeding	Nee	Ja
Collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering	Nee	Ja
Uitnodiging vrijwilligersactiviteiten	Nee	Ja
Attentiebeleid⁵	Nee	Ja

3.2 Recht om te weigeren en klachtenregeling

Bewoners hebben het recht om de hulp van vrijwilligers te weigeren. Hierbij kunnen bijvoorbeeld privacy redenen of relationele redenen een rol spelen. Iemand wil mogelijk niet door iemand geholpen worden omdat iemand uit hetzelfde dorp komt of omdat er sprake is van een overlappend sociaal netwerk. Daarnaast is het belangrijk dat er een klik is van beide kanten.

De klachtenregeling en alle geldende regelingen als het gaat om het melden van incidenten zijn op vrijwilligers van toepassing. De verantwoordelijkheid voor het melden van incidenten ligt bij de zorgteams.

3.3 Vrijwilligers en zorgtaken

Als het gaat om de vraag of vrijwilligers zorgtaken mogen verrichten is het uitgangspunt altijd de veiligheid van de bewoner. In lijn met de beweging die we als organisatie maken naar skills gericht werven en opleiden is afgesproken dat vrijwilligers onder strikte voorwaarden bepaalde zorgtaken mogen verrichten. Het is belangrijk voor de aansprakelijkheid en evt. claims dat deze specifieke zorg ondersteunende taken van de vrijwilliger en de randvoorwaarden waaronder de vrijwilliger deze handelingen uitvoert in het zorgdossier zijn vastgelegd.

⁵ Het attentiebeleid voor vrijwilligers is te vinden op AFAS.

- Vrijwilligers die bij Iedereen zorgt of een andere organisatie een scholing hebben gehad of ooit als zorgmedewerker zijn opgeleid mogen bewoners helpen bij onderstaande taken. Hiervoor is vereist dat een zorgmedewerker meekijkt in de praktijk of deze vrijwilliger deze taken naar behoren en verantwoord kan uitvoeren en dit vastlegt in het dossier van de bewoner(s). Het gaat hierbij om de volgende taken:
 - Ondersteunen bij wassen/mondzorg;
 - Ondersteunen aankleden;
 - Transfer van bed naar stoel, rolstoel en rollator;
 - Steunkousen en hulpmiddelen;
 - Toiletgang;

Hierbij is het uitgangspunt dat bewoners die om een specifieke aanpak vragen niet worden geholpen door vrijwilligers.

- Waken/nachtzorg bij terminale bewoners door vrijwilligers die hiervoor een specifieke scholing hebben gehad en voldoende ervaring hebben opgedaan. Zij moeten onder bepaalde omstandigheden adequaat kunnen reageren en direct kunnen terugvallen op een zorgmedewerker.