

Inspiratiegids

Bouwstenen Mantelzorg

“Het creëren van een mantelzorgondersteunende omgeving in en rond het ziekenhuis”



Auteurs: Febe Snauwaert, Benedicte De Koker,
Ida Walgraef, Sarah Van den Bogaert

Inhoudstafel



Inleiding

3

Waarom deze inspiratiegids?

4

Het mantelzorglandschap

5

Mantelzorg in cijfers

6

Door de ogen van

8

... zorgvragers

8

... zorgprofessionals

9

... mantelzorgers

9

De (meer)waarde van mantelzorg

10



Bouwstenen

12

Verbinding als rode draad

13

Bouwsteen 1: Erkennen

18

Sensibiliseren

19

Identificeren

19

Waarderen

19

Bouwsteen 2: Informeren

24

Wat met het beroepsgeheim?

27

Bouwsteen 3: Signaleren

32

Bouwsteen 4: Ondersteunen

36

De ondersteuningsnood van mantelzorgers in cijfers

40

Lokale ondersteuning van mantelzorgers

41



Aan de slag met mantelzorg

46

Andere handige resources

47

Literatuur- en beeldenlijst

51

Inleiding

Als professional in de zorg is mantelzorg je zonder twijfel niet vreemd. Maar buiten de professionele context kom je er wellicht ook mee in contact, of je je er nu bewust van bent of niet. Misschien zijn er wel mensen in je omgeving mantelzorger? Denk maar aan een vriend die zorgt voor zijn zoon met een beperking, een buurvrouw die haar vader met dementie helpt of een neef die iemand met een psychische kwetsbaarheid ondersteunt. Misschien ben je zelf wel mantelzorger of ben je het geweest?

“ Recent onderzoek toont aan dat 1 op de 3 Vlamingen ouder dan 18 jaar mantelzorg verleent of verleende in het afgelopen jaar (Bracke et al., 2022). ”

Al deze mantelzorgers hebben één ding gemeenschappelijk: ze ‘geven’. Dat geven is verre van uniform: sommigen bieden fysieke zorg, anderen zijn een helpende hand bij administratieve taken, terwijl nog anderen vooral emotionele steun, tijd en nabijheid bieden. Er zijn zelfs mantelzorgers die al deze taken combineren. Het zorgen is niet altijd een keuze, maar overkomt hen vaak. Ze doen het uit liefde, uit plichtsgevoel of omdat ze het als vanzelfsprekend beschouwen wanneer ze geconfronteerd worden met de zorgnood van een naaste.

Tegelijk worden mantelzorgers regelmatig geconfronteerd met uitdagende periodes en overgangsmomenten. Deze kunnen zowel een fysieke als een emotionele impact hebben op zichzelf en op de persoon voor wie ze zorgen. Voorbeelden van dergelijke ingrijpende overgangsmomenten zijn een opname in en ontslag uit het ziekenhuis, een verhuis naar een residentiële voorziening of een zorgsituatie die palliatief wordt. Deze momenten worden ook wel **‘scharniermomenten’** genoemd. Tijdens deze fasen staan mantelzorgers vaak voor moeilijke beslissingen en worstelen ze met talloze vragen en zorgen. Er blijft soms geen tijd en ruimte over voor de eigen noden.

Ze dragen echter ook een onschatbare hoeveelheid informatie over de zorgvrager met zich mee en spelen een belangrijke rol in het organiseren en uitvoeren van de zorg. Het is daarom van essentieel belang om mantelzorgers een centrale plaats te geven in het zorgproces. Door hen tijdens scharniermomenten actief te betrekken en te ondersteunen kan de kwaliteit van zorg gewaarborgd en verbeterd worden. Ondersteuning op maat kan de ervaren belasting bij mantelzorgers verminderen en de relatie tussen mantelzorger en zorgvrager versterken.

Jij, als zorgprofessional, speelt een sleutelrol in dit proces.

Waarom deze inspiratiegids?



Wanneer een zorgvrager in het ziekenhuis wordt opgenomen heeft dit ook een impact op de mantelzorg(er)s¹. De mantelzorg(er) vervult namelijk een belangrijke rol door rust te brengen, als brug te fungeren tussen de thuissituatie en het ziekenhuis en continuïteit in de zorg te waarborgen. De wens om betrokken en aanwezig te zijn tijdens deze uitdagende periode wordt daarom vaak gedeeld door zowel de mantelzorg(er) zelf als de zorgvrager. Heel wat Vlaamse ziekenhuizen en andere zorginstellingen zetten reeds mooie stappen om mantelzorgers te betrekken en waar mogelijk te ondersteunen. Dit werd eveneens opgenomen als actiepunten in het Vlaams Mantelzorgplan 2022-2024.

Desondanks ontbreekt soms een kader met concrete handvaten en kennen inspirerende good practices en laagdrempelige acties nog onvoldoende bereik. Deze inspiratiegids heeft als doel hier verandering in te brengen. In de aanloop naar de creatie van deze inspiratiegids gingen we in gesprek met zorginstellingen en welzijnsorganisaties. Dankzij hun waardevolle input en perspectieven konden we een uitgebreide gids samenstellen, bedoeld om anderen te inspireren, motiveren en begeleiden bij het creëren van een ondersteunende omgeving en een soepele samenwerking met mantelzorgers.



In deze inspiratiegids nemen we je mee doorheen vier fundamentele pijlers of 'bouwstenen': erkennen, informeren, signaleren en ondersteunen.

Verbinding vormt hierbij de rode draad. Deze bouwstenen bieden de basis om tot een succesvol samenspel te komen tussen professionals en mantelzorgers, met aandacht voor ieders rol en eigen perspectieven binnen de zorgcontext. Voor elke bouwsteen tonen we je concrete acties - groot en klein, op korte en op lange termijn - die je als zorgprofessional en -organisatie kan ondernemen. Daarnaast delen we inspirerende cases van verschillende Vlaamse zorginstellingen en welzijnsorganisaties.

¹ In een zorgsituatie zijn vaak meerdere mantelzorgers aanwezig. In functie van eenvoud wordt in deze inspiratiegids echter regelmatig over 'mantelzorg' en 'de mantelzorg(er)' gesproken.

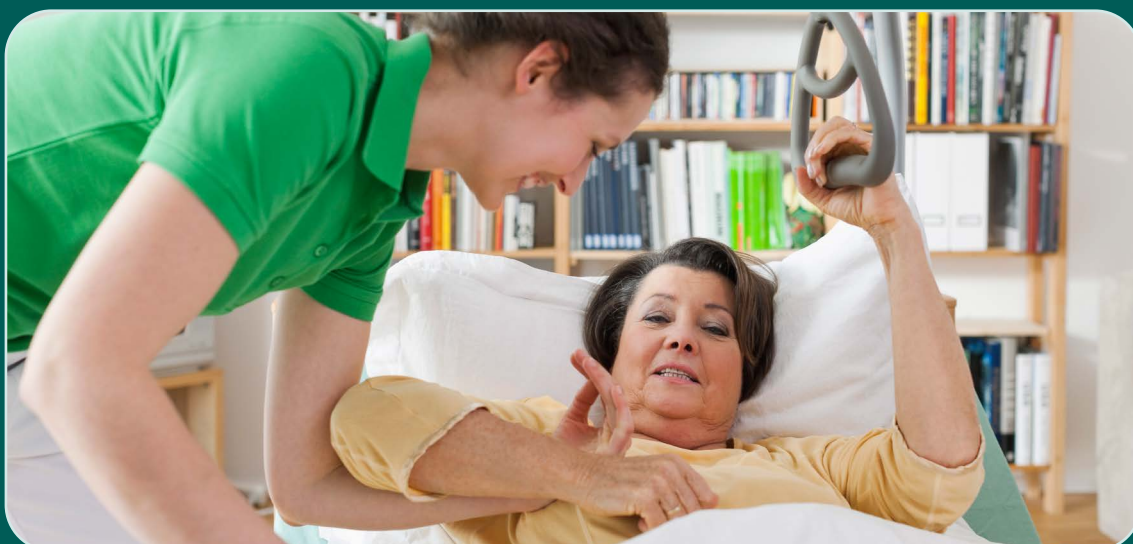
Het mantelzorg-landschap

Mantelzorg in cijfers

Het Vlaamse beleid definieert een mantelzorgers als volgt:

“ Een persoon die vanuit een sociale en emotionele band één of meer personen met verminderd zelfzorgvermogen, niet beroepshalve maar meer dan occasioneel, helpt en ondersteunt in het dagelijkse leven. (Vandeurzen, 2016) ”

Elke zorgsituatie is verschillend en zo neemt ook mantelzorg verschillende vormen aan: het kan voortkomen uit een diepgewortelde familieband, een sterke vriendschap of de band tussen burens die vertrouwd zijn met elkaar. Het kan gaan om een intensieve, 24/7 zorg voor een dierbare tot het regelmatig hulp bieden aan een vriend met zorgbehoeften. Sommige mantelzorgers nemen alle zorg en ondersteuning op zich, terwijl anderen nauw samenwerken met een team professionele zorgverleners. Toch is begrip van de **gemeenschappelijke behoeften** en uitdagingen waarmee mantelzorgers dagelijks worden geconfronteerd van belang om effectiever te kunnen inspelen op die behoeften.



Mantelzorg in cijfers:

De volgende cijfers uit de Zorgenquête (Bracke et al., 2022) bieden een algemeen beeld:

70%

van de Vlamingen met een zorgnood krijgt hulp van familie, vrienden, buren of kennissen

65,1%

Biedt minder dan 10u/week zorg

34,9%

Biedt meer dan 10u/week zorg

weetje

Mantelzorgers helpen het meest bij emotionele steun (90,9%), huishoudelijke hulp (80,6%), vervoer en begeleiding buitenshuis (68,0%), administratieve hulp (62,5%) en hulp bij ontspanningsactiviteiten en zinvolle dagbesteding (50,8%).

22,2%

geeft aan dat hij of zij onvoldoende tijd heeft voor zichzelf omwille van de geboden zorg

9 op 10

van de mantelzorgers vindt de hulp die ze bieden zinvol en bijna 8 op 10 van de mantelzorgers haalt ook voldoening uit de hulp die ze bieden

De drie meest voorkomende oorzaken van een zorgbehoefte zijn:



Lichamelijke beperking



Chronische/terminale ziekte



Algemene beperkingen door ouderdom

62,2%

58,2%

53%

Vlaamse mantelzorgers hebben vooral nood aan:


23,5

17,4

15

- ✓ emotionele steun (23,5%)
- ✓ advies en informatie op maat (17,4%)
- ✓ financiële ondersteuning (15%)

Eén derde van de Vlaamse mantelzorgers geeft aan geen ondersteuning nodig te hebben

A photograph showing a woman on the left, wearing a bright blue cable-knit sweater, with her hand resting on the shoulder of a man on the right. The man is wearing a black V-neck sweater over a light blue collared shirt and black-rimmed glasses. He is looking upwards and to the right with a warm, smiling expression. The background is a plain, light-colored wall.

“De bouwstenen bieden de basis om tot een succesvol samenspel te komen tussen professionals en mantelzorgers, met aandacht voor ieders rol en eigen perspectieven binnen de zorgcontext.”

Door de ogen van ...

Mantelzorgers, zorgvragers en zorgprofessionals bekijken de zorgomgeving elk door een andere unieke bril. Hun leefwerelden worden namelijk gekenmerkt door verschillende ervaringen, verwachtingen en uitdagingen. Terwijl de mantelzorger bijvoorbeeld gedreven kan worden door een persoonlijke band met de zorgvrager, worden zorgprofessionals mede geleid door professionele verantwoordelijkheden en tijdsgebonden taken. Deze uiteenlopende perspectieven kunnen leiden tot misverstanden, stroeve communicatie en af en toe zelfs frustraties. Het erkennen van deze verschillen vormt echter de sleutel tot wederzijds begrip en een sterkere samenwerking. Daarom gaan we dieper in op deze diverse invalshoeken binnen de context van het ziekenhuis:

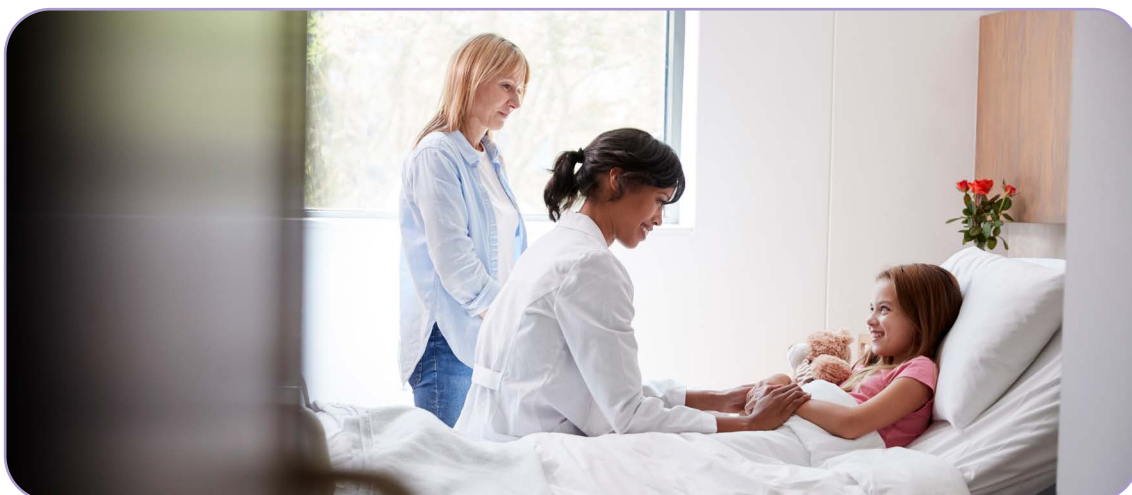
... zorgvragers

Een ziekenhuisopname kan voor zorgvragers (en mantelzorgers) een overweldigende gebeurtenis zijn. Ze worden als het ware uit hun dagelijkse routine en bekende omgeving getrokken. Ze worden geconfronteerd met een nieuwe omgeving en zien vele nieuwe gezichten, zoals artsen, verpleegkundigen en medewerkers van de sociale dienst. Ze weten soms niet goed wat hen te wachten staat en dat roept vragen en bezorgdheden op. Het kan voor zorgvragers een hele geruststelling zijn dat een naaste hen tijdens dit proces kan en mag ondersteunen. Dit is echter individueel sterk verschillend: het is dan ook aangewezen om zorgvragers goed te bevragen over hun visie en wensen rond het betrekken van mantelzorgers.

“ Via mijn dochter he, die trekt haar veel aan. Over het algemeen laat ik, ook financieel, alles aan haar over. Naar onderzoeken hier in het ziekenhuis gaat ze niet mee, het is altijd zonder. Maar als ze het weet, gaat ze wel mee bij de dokter. Zij vraagt de pieren uit de neus. Jaja.

- man met beginnende dementie, opgenomen op geriatrie -

”



... zorgprofessionals

“ Wij hebben niet alleen onze patiënt, wij hebben hier ook onze familieleden op geriatrie. En dat is zeer tijdrovend en energievretend voor ons.

- verpleegkundige -

Zorgprofessionals hebben te maken met een groter aantal zorgvragers, waardoor de individuele relatie minder centraal staat. Ze balanceren tussen de belangen en wensen van de zorgvrager en mantelzorgverlener enerzijds, en de richtlijnen die zij moeten volgen anderzijds. Het beroepsgeheim kan als obstakel ervaren worden om openlijk met mantelzorgers te communiceren en informatie met hen te delen. Bovendien wordt participatie van mantelzorgers in het ziekenhuis niet als vanzelfsprekend beschouwd. Ondanks het uitbesteden van bepaalde taken zoals maaltijdbegeleiding, voelen zorgverleners zich steeds verantwoordelijk voor de zorgvrager en de kwaliteit van de zorg. Zonder beleid of richtlijnen voor het betrekken van mantelzorgers kan het onduidelijk zijn welke rollen mantelzorgers mogen en kunnen opnemen in de zorg voor de zorgvrager. De hoge werkdruk en beperkte tijd maken het bovendien niet eenvoudig om de wensen en vragen van mantelzorgers te beantwoorden.

“ Voor personeel vind ik het een meerwaarde omdat een deel van de zorg uit handen wordt gegeven. En je gaat ook info kunnen inwinnen die je eigenlijk als zorgverlener niet weet: hoe te benaderen en hoe dat hij thuis was.

- hoofdverpleegkundige geriatrie -

... mantelzorgers

Wanneer een naaste in het ziekenhuis wordt opgenomen, dragen mantelzorgers een groot deel van hun zorg of ondersteuning over aan de zorgprofessionals. Dit vraagt heel wat aanpassingsvermogen. Het is begrijpelijk dat mantelzorgers zich zorgen maken om de zorgvrager en willen verzekeren dat hun noden ingevuld worden. Sommige mantelzorgers willen graag actief betrokken blijven bij het zorgproces om zo hun zorg en ondersteuning verder te zetten voor hun dierbare, terwijl anderen misschien net behoefte hebben aan een pauze om op adem te komen en zelf weer energie op te doen. Dit transitie-moment kan ook aanleiding zijn om zorgverantwoordelijkheid uit handen te geven.

“ Weet je wat het is, als je na 33 jaar samen zijt. Ik heb zo het gevoel ik ben thuis en hij hier alleen allé ja... Ik wil zo lang mogelijk en zo veel mogelijk nog samen zijn. Want ik voel ook wel dat ik hem aan het verliezen ben. En hij is blij om mij te zien. Hij is gans anders als hij mij ziet.

- echtgenote van persoon met dementie -

Hoewel mantelzorgers en zorgprofessionals elk vanuit hun eigen perspectief naar de zorgsituatie kijken, kunnen ze elkaar versterken in hun streven naar kwalitatieve zorg voor de zorgvrager. Deze gedeelde missie vormt de basis voor het vinden van gemeenschappelijke grond. Het ondersteunen en betrekken van mantelzorgers draagt bij aan de kwaliteit van zorg en biedt voordelen voor zowel de zorgvrager, de zorgprofessional als de mantelzorgverlener zelf. In het volgende luikje duiken we dieper in dit onderwerp.



De (meer)waarde van mantelzorg

Hoewel Vlaanderen naar schatting zo'n 1.800.000² mantelzorgers telt en zij dus sterk aanwezig zijn in onze samenleving, blijft deze groep vaak onopgemerkt. Onderzoek uitgevoerd door Desmedt en collega's (2016) werpt licht op de economische waarde van mantelzorg in het Vlaamse Gewest.

Volgens hun simulatiemodel zou de jaarlijkse kost van alle uren die mantelzorgers aan zorg besteden maar liefst 11,38 miljard euro bedragen als al deze uren betaald zouden worden. Toch kan je de waarde van mantelzorg niet altijd in cijfers gieten. Voor de zorgvrager is de mantelzorg vaak onbetaalbaar en van onschatbare waarde.

Ze bieden steun, nemen dikwijls zorgtaken op zich of zorgen voor sociale verbondenheid. Daarnaast zien we dat ook sociaal-demografische ontwikkelingen, zoals de stijgende levensverwachting en de vergrij-

zing, een impact hebben op de groeiende nood aan mantelzorg (Knaeps et al., 2018). Ook voor zorgprofessionals in het ziekenhuis en daarbuiten kunnen mantelzorgers een belangrijke meerwaarde betekenen.

De snelle veranderingen in de gezondheidszorg – zoals bijvoorbeeld de steeds kortere ziekenhuisopnames – dagen ons uit om continuïteit van zorg te garanderen. De aanwezigheid en ondersteuning van mantelzorgers in het ziekenhuis én de samenwerking tussen de zorgverlener, zorgvrager en mantelzorgers kunnen leiden tot een betere beleving van de zorg.

Echter, het participeren van mantelzorgers mag geen vanzelfsprekende verwachting zijn. Zowel de zorgvrager als de mantelzorgers dienen akkoord te zijn, en de draagkracht van mantelzorgers moet bevraagd en bewaakt worden.

² Uit de Zorgenquête van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin blijkt dat 33% van de volwassen bevolking in Vlaanderen van 18 jaar en ouder in het afgelopen jaar mantelzorg verleende of momenteel verleent. Met een totale volwassen bevolking van 5.460.252 Vlamingen van 18 jaar en ouder in januari 2023, betekent dit dat er naar schatting 1.801.883 mantelzorgers actief zijn (Statbel, 2023).

In een onderzoek naar personen met dementie in het ziekenhuis (Walgraef, 2023) werd aan ziekenhuispersoneel gevraagd welke meerwaarde zij zien aan het betrekken van mantelzorgers in het ziekenhuis. Zij identificeerden heel wat mogelijke voordelen voor zowel de zorgverlener, mantelzorger als zorgvrager. In de focusgroepen lag de nadruk op mantelzorg bij personen met dementie, maar de meerwaarde geldt even goed voor andere zorgsituaties.

“ De verpleging wordt niet genoeg gewaardeerd voor het vak dat ze doen, ik vind dat wel spijtig. Want ook, ik zie wat ze hier met die corona meegemaakt hebben. Dag en nacht werken awel ze mogen ze gerust meer betalen want uw gezondheid speelt een grote rol eh. Stel u voor dat ze wegvallen, wat doen we dan? ”

- Echtgenoot -

Meerwaarde voor zorgverlener	Meerwaarde voor mantelzorger	Meerwaarde voor zorgvrager
Ontvangt waardevolle informatie over de zorgvrager en zijn gewoonten	Voelt zich gehoord en erkend door de zorgprofessional	Voelt geruststelling wetende dat de mantelzorger, indien gewenst, kan meeluisteren bij het verkrijgen van informatie
Gedeeltelijke taakontlasting (bijvoorbeeld: maaltijdbegeleiding)	Heeft het gevoel iets te kunnen betekenen voor de naaste	Krijgt meer zorg en ondersteuning (mantelzorger kan bijvoorbeeld meer tijd besteden aan maaltijdbegeleiding, zinvolle dagbesteding, ...)
Ervaart gemoedsrust (bijvoorbeeld: bij valrisico of wegloupedrag)	Ervaart gemoedsrust (bijvoorbeeld: maakt zich minder zorgen want mag bij de naaste blijven)	Afhankelijk van de zorgsituatie kan er minder nood zijn aan vrijheidsbeperkende maatregelen, dankzij verhoogde veiligheid en toezicht door de aanwezigheid van de mantelzorger
Ervaart betere medewerking van de zorgvrager (bijvoorbeeld: bij personen met dementie)	Leert bij van verpleegkundigen en paramedici	Voelt zich rustiger, veiliger en minder angstig door de aanwezigheid van de mantelzorger
Krijgt correcte informatie over de thuissituatie waardoor ontslag beter kan worden ingeschat en voorbereid	Is beter voorbereid op het ontslag en de terugkeer naar huis	Er is een betere continuïteit van zorg tussen thuissituatie en ziekenhuis, waarbij de zorgvrager de zorg en ondersteuning krijgt zoals hij die gewoon is
Krijgt een goed gevoel doordat de zorgvrager comfortabel is / goede zorg krijgt	Krijgt de mogelijkheid om eigen ondersteuningsnoden te bespreken	De mantelzorger kan fungeren als spreekbuis (bijvoorbeeld: het doorgeven van wensen en voorkeuren) en als vertrouwenspersoon voor de zorgvrager

(Walgraef, 2023)

Bouwstenen

Een mantelzorgondersteunende omgeving en cultuur in en rond het ziekenhuis komt niet zomaar tot stand, maar dient opgebouwd te worden. We onderscheiden daarom vier bouwstenen, namelijk: **erkennen, informeren, signaleren en ondersteunen** waarbij *verbinding* als rode draad fungeert³. In de volgende hoofdstukken benoemen we voor elke bouwsteen concrete acties en delen we inspirerende voorbeeldcases van zorgorganisaties. We sluiten telkens af met een aantal reflectievragen als startblok om zelf aan de slag te gaan.



³ *Bewerking op basis van de Bouwstenen voor lokale netwerken mantelzorg: van erkennen tot verbinden (De Koker et al., 2016).*

Verbinding als rode draad

Hoewel de bouwstenen verschillende doelstellingen dienen, zijn ze onderling onlosmakelijk verbonden. Een mantelzorger die niet gekend is, kan immers niet effectief worden geïmplementeerd. En om een mantelzorger correct te kunnen ondersteunen, is het belangrijk de ondersteuningsnaden van deze mantelzorger te detecteren. Om daarna te kunnen doorverwijzen naar de juiste ondersteuningsvormen is kennis van de verschillende mogelijkheden en organisaties nodig.

Om de doelen van de bouwstenen te realiseren is verbinding met alle betrokken partijen van de zorgomgeving van essentieel belang. Pas als er contact, uitwisseling en samenwerking plaatsvindt tussen het volledige netwerk rondom de zorgvrager en mantelzorger, kan een mantelzorgondersteunende omgeving ontstaan. Deze verbinding moet gelegd worden tussen:

- Mantelzorgers, zorgvragers en professionele zorgverleners
- Professionele zorgverleners onderling
- Mantelzorgers onderling
- De verschillende zorg- en hulporganisaties die van betekenis kunnen zijn voor de mantelzorger voor, tijdens en na een ziekenhuisopname


Het beleid speelt een belangrijke rol als verbindende factor. Het is één ding om een visie uit te werken rond het betrekken van mantelzorgers, maar het echte werk zit erin om deze visie te laten uitdragen door elk personeelslid. Medewerkers motiveren om daadwerkelijk met mantelzorgers te willen samenwerken is misschien wel de meest cruciale stap. Niet alleen enthousiasmeren, maar ook betrekken bij het beleid, oprecht luisteren naar bezorgdheden van medewerkers en zorgen voor een aanspreekpunt bij problemen maken hier deel van uit.



Waar de wensen van mantelzorgers botsen met de verwachtingen van leidinggevenden (bv. rond het uitvoeren van bepaalde taken of tijdsinvestering) ervaren verpleegkundigen een werkrolconflict (Smits et al., 2022a).

Dit zorgt op zijn beurt voor werkgerelateerde stressklachten, maar ook voor een minder kwalitatief contact met de zorgvrager en zijn familie (Smits et al., 2022b).

Met andere woorden: wanneer het beleid erin slaagt om verbindend op te treden en werkrolconflicten tot een minimum te beperken, heeft dit een positieve impact op de kwaliteit van de zorgverlening.



Pas als er contact, uitwisseling en samenwerking plaatsvindt tussen het volledige netwerk rondom de zorgvrager en mantelzorgers, kan een mantelzorgondersteunende omgeving ontstaan.

Tips om verbindend te werken

Zorg voor gedragenheid in je organisatie rond het mantelzorgverhaal:

- Zet herhaaldelijk in op mantelzorg (voer dus geen éénmalige acties uit)
- Ga met het personeel en mantelzorgers in gesprek en luister aandachtig naar hun bezorgdheden
- Zorg ervoor dat er een aanspreekpunt is rond mantelzorg voor vragen, problemen, ideeën ...

Voorzie een opleiding binnen je eigen organisatie voor iedereen die in contact komt met mantelzorgers en zorg voor helderheid rond de ondersteuningsmogelijkheden binnen en buiten de organisatie. Mogelijke inhoud:

- Definitie en kenmerken van mantelzorg
- Toepassing van het SOFA-model (Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen)
- Signalen van overbelasting van de mantelzorger
- Effectieve communicatie met mantelzorgers
- Omgaan met verlieservaringen in zorg
- Ondersteuningsmogelijkheden in eigen organisatie en daarbuiten

Voorzie een naamkaartje voor het zorgpersoneel binnen je organisatie. Dit zorgt er op een eenvoudige manier voor dat mantelzorgers weten tegen wie zij spreken.

Heb niet alleen aandacht voor mantelzorgers van de zorgvragers, maar ook voor de mantelzorgers onder je eigen personeelsleden. Een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid is een mooie stap naar gedragenheid binnen de organisatie.

Kijk eens over de afdelingen heen: wat gebeurt er al op vandaag in het ziekenhuis om mantelzorgers te ondersteunen? Kijk ook over de muren van jouw zorgorganisatie heen: wat ondernemen andere organisaties om mantelzorgers meer te ondersteunen en te betrekken in de zorg?

Organiseer lotgenotencontacten zodat mantelzorgers elkaar kunnen ontmoeten, ervaringen kunnen delen en elkaar tips en tricks kunnen bieden uit eigen achtergrond. Je kan hiervoor steeds beroep doen op de zes erkende mantelzorgverenigingen, familie-organisaties en zelfzorgorganisaties.

Voorzie een gezellige ruimte waar mantelzorgers en bij uitbreiding familieleden van een zorgvrager even op adem kunnen komen. Een kopje koffie wordt altijd geapprecieerd.



Inspirerende voorbeelden

'Opleiding partner in zorg' voor nieuwe personeelsleden ziekenhuis - az groeninge

az groeninge ontwikkelde een beleid voor een gelijkwaardige samenwerking tussen zorgprofessionals, patiënten én mantelzorgers, genaamd 'Partner in Zorg'. De partner in zorg is een naaste die belangrijk is in het leven van de patiënt. Dat kan een familielid zijn, maar het kan evengoed een goede vriend of buur zijn. Deze persoon wordt door de patiënt aangeduid. Met dit beleid wil het ziekenhuis de uitkomst van zorg voor alle patiënten verbeteren.

“ We willen onze medewerkers tonen hoe belangrijk het is om ook de partner in zorg voldoende ondersteuning te bieden door bv. te vragen hoe het gaat, informatie te geven, ... Niet alleen willen we daarbij zelf zo goed mogelijk informeren, ook willen we laten zien dat de partner in zorg veel waardevolle informatie kan geven omdat hij/ zij de patiënt heel goed kent.

- Phoebe Ameye, medewerker sociale dienst, az groeninge -

Om deze visie doorheen de organisatie te verspreiden volgt elke (nieuwe) zorgprofessional die rechtstreeks patiëntencontact heeft een opleiding rond Partner in Zorg (zoals verpleegkundigen, artsen, therapeuten, sociaal werkers, medewerkers van de dienst schoonmaak, ...). Het ziekenhuis organiseert deze interactieve opleidingen systematisch tijdens teamvergaderingen. Voor medewerkers die de training niet kunnen bijwonen wordt er een e-learning module aangeboden. Door middel van een kennistest wordt deze vereiste competentie om de twee jaar opnieuw getoetst. Zo creëert az groeninge een langetermijnstrategie rond mantelzorgondersteuning die wordt gedragen door de volledige organisatie.

[Klik hier voor meer informatie](#)

Familieruimte voor verbinding – AZ Maria Middelaes

Op twee afdelingen geriatrie van AZ Maria Middelaes werd een familieruimte voorzien. Deze ruimte heeft een huiselijke inrichting en kan de ziekenhuiscontext even doen vergeten. Mantelzorgers kunnen zich hier terugtrekken met of zonder patiënt. Op deze manier kan bijvoorbeeld de rust voor patiënten op een tweepersoonskamer gewaarborgd worden. Daarnaast maken ook artsen gebruik van deze ruimte om gesprekken te voeren met familie.



[Klik hier voor meer informatie](#)

'Opleiding voor beroepskrachten' – Steunpunt Mantelzorg en Mantelzorgnetwerk

Zowel de zorgvrager, mantelzorgers als zorgverlener hebben elk hun unieke plaats in de zorg. Maar hoe werk je efficiënt samen? Hoe ga je om met moeilijke familiesituaties? En hoe ondersteun je de mantelzorgers zonder je cliënt uit het oog te verliezen?

In de interactieve vorming voor beroepskrachten wordt gewerkt vanuit het triadisch werken. Via filmpjes, concrete oefeningen en echte casussen kijk je als zorgverlener door de bril van mantelzorgers. De opleiding is er voor medewerkers en directie uit zorg en welzijn. Er wordt bij voorkeur gewerkt met een groep van 5 tot 15 mensen om de interactie te garanderen. Idealiter worden 2 dagdelen voorzien (voor- en namiddag of 2 voor- of namiddagen). Prijs: 200 euro per dagdeel. Een aanbod op maat kan uitgewerkt worden.

Steunpunt Mantelzorg

E: info@steunpuntmantelzorg.be

T: 078 77 77 97

www.steunpuntmantelzorg.be

Mantelzorgnetwerk

E: mantelzorgnetwerk@samenferm.be

T: 016 24 49 49

www.mantelzorgnetwerk.com



Bouwsteen 1 : Erkennen

“ Erkennen betekent dat we mantelzorg percipiëren als een fundamentele hoeksteen in onze maatschappij en dat dit ook moet erkend en gewaardeerd worden door acties voorop te stellen die aansluiten bij de noden en wensen van mantelzorgers. ”

– Vlaams Mantelzorgplan 2022-2024 –

Mantelzorg is vaak onzichtbaar. Maar tegelijkertijd is het ook **onmisbaar**. Om die reden werd 'erkenning' opgenomen als één van de drie centrale pijlers in het Vlaams Mantelzorgplan, naast herkenning en ondersteuning. Het erkennen van mantelzorgers kan opgedeeld worden in drie deelfuncties: sensibiliseren, identificeren en waarderen.

Sensibiliseren

Erkenning van mantelzorgers begint met een diepgaand begrip van wat mantelzorg inhoudt en de uitdagingen die ermee gepaard gaan. Het is daarom van belang om het thema mantelzorg actief te bespreken en prominent onder de aandacht te brengen binnen je eigen organisatie, zowel onder zorgprofessionals, zorgvragers als de mantelzorgers zelf. Zichtbare sensibilisering rond dit onderwerp stuurt daarnaast een krachtige boodschap naar mantelzorgers en verlaagt hun drempel voor het zoeken naar hulp en ondersteuning.

Identificeren

Vaak zijn mantelzorgers en professionals zich niet bewust van hun mantelzorgrol, laat staan van de tol die dit eist op hun eigen welzijn. Zorgprofessionals kunnen mantelzorgers hierbij helpen. Het identificeren van mantelzorgers opent namelijk de deur naar informatie en diensten waar zij anders mogelijk geen toegang toe zouden hebben.

Waarderen

Een derde luik in de erkenning van mantelzorgers is het tonen van waardering voor hun inspanningen. Dit kan uitgedrukt worden door middel van een mondelinge bedanking of blijk van respect, via een symbolische actie of een tastbaar voordeel.

Ook medewerkers zijn niet ongevoelig voor een blijk van waardering. Dit kan vanuit de organisatie komen, maar ook mantelzorgers kunnen hun waardering voor zorgverleners uitspreken. Leuk weetje: uit onderzoek blijkt dat het krijgen van respect van mantelzorgers bevorderend werkt voor het vertrouwen in de samenwerking (Smits et al., 2022a).

Concrete acties

Sensibiliseren


- Verspreid sensibiliserend materiaal rond mantelzorg op schermen in de wachtruimtes, via affiches, flyers, digitale dragers, ...
- Zorg hierbij voor een diverse beeldvorming op vlak van aard van de mantelzorg, profiel van mantelzorgers en zorgvragers, ...
- Vermeld mantelzorg op een goed vindbare pagina op de website en informeer mantelzorgers over welke ondersteuning zij mogen verwachten in het ziekenhuis.
- Bied bij het onthaal en in wachtruimtes informatieve dragers aan rond mantelzorg.
- Haak in op de jaarlijkse 'Dag van de Mantelzorg' (23 juni) en organiseer een leuke actie om mantelzorgers extra in de kijker te plaatsen. Sensibiliseer ook het interne personeel om die dag extra aandacht te bieden aan de mantelzorger (een bedanking, compliment, ...).

Identificeren

- Vraag de zorgvrager bij een opnamegesprek wie hij wil aanduiden als mantelzorger(s).
- Stel jezelf als zorgverlener altijd voor met naam en functie aan de zorgvrager én mantelzorger. Vaak zien zij heel veel verschillende medewerkers op een aantal uren tijd en weten ze niet met wie ze spreken.
- Hoewel het belangrijk is om de term 'mantelzorg' breed bekend te maken, herkent niet elke mantelzorger zich in de omschrijving 'mantelzorger'. Daarom kan het effectiever zijn om de zorgvrager bij een eerste contact simpelweg te vragen "Is er iemand in uw omgeving die u helpt of ondersteunt?".

Waarderen

- Het verbaal tonen van waardering voor de mantelzorger kan een gevoel van warmte achterlaten. Soms maakt een simpel en welgemeend compliment, zoals "je bent goed bezig" of "ik begrijp dat dit niet niks is voor jou" al een verschil.
- Bied spontaan een extra tas koffie/gebakje aan voor de mantelzorger of vraag de mantelzorger of er bij de maaltijd een extra portie moet meegerekend worden. Zo kan de mantelzorger indien gewenst samen eten met de naaste.
- Bied een gratis parkeerplaats aan of een voordelig tarief voor mantelzorgers. Vaak zijn zij zo vaak aanwezig dat de parkeerkosten hoog oplopen.
- Bedank mantelzorgers met een extraatje op 'Dag van de Mantelzorg'.

A woman with long, wavy brown hair is sitting in a white hospital-style chair. She is wearing a light-colored, long-sleeved top. Her hands are clasped together and resting on a white bedsheet. She has a thoughtful expression, looking slightly to the left. The background shows a wooden wardrobe with silver handles.

“Ik ben daar een ganse nacht gebleven naast dat bed en ze wisten dat ik ‘s anderendaags terug ten laatste om 7u thuis moest zijn voor mijn mama, voor de thuisverpleging. Hij zei “Mevrouw, slaap nu toch een beetje. Ik zal u wakker maken, dan kan jij terugrijden”. En hij deed dat allemaal. Hij zei “mijn eigen vader is nog niet zo lang geleden overleden, en ik weet wat het is”. [...] Ik ben daar buitengegaan met een warm gevoel.”

- Mantelzorgert vertelt over steunende woorden van een verpleger toen haar vader in coma lag -

Inspirerende voorbeelden

'Project Mantelzorgparticipatie': het betrekken van mantelzorgers bij de zorg - AZ Maria Middelaes

Het AZ Maria Middelaes ziet mantelzorgers als onmisbare schakel in de zorgcontinuïteit van hun naaste. In 2018 lanceerde het ziekenhuis dan ook het project 'Mantelzorgparticipatie', met als hoofddoel de samenwerking tussen mantelzorgers en professionals te bevorderen en beter in te spelen op de behoeften van zowel patiënten als mantelzorgers.

Het identificeren van mantelzorgers is hierbij een belangrijk vertrekpunt: bij elke opname, zowel gepland als ongepland, wordt tijdens het assessment gevraagd naar de aanwezigheid van een mantelzorger. Indien die er is, wordt nagegaan of deze persoon bereid en in staat is om actief deel te nemen aan de zorg in het ziekenhuis. Het opstarten van mantelzorgparticipatie wordt genoteerd in het EPD.

Om de mantelzorgers niet te overbelasten, houdt het ziekenhuis steeds rekening met hun draaglast en draagkracht. In samenspraak met de zorgvrager en mantelzorger wordt bepaald bij welke aspecten van de zorg de mantelzorger kan participeren. Dat kan variëren van bijvoorbeeld het begeleiden tijdens de maaltijd tot het waarborgen van veiligheid en preventie van mogelijke risico's, zoals valpreventie en het voorkomen van weglooptgedrag.

Om mantelzorgers hierbij maximaal te ondersteunen, biedt het ziekenhuis verschillende faciliteiten aan zoals een voordelig parkeertarief, gratis maaltijden en de mogelijkheid om buiten de bezoekersuren aanwezig te zijn. Daarnaast ontvangen mantelzorgers een herkenbare badge, waarmee zorgprofessionals hen gemakkelijk kunnen identificeren in het ziekenhuis.

[Klik hier voor meer informatie](#)

“ **Het opnemen van de zorgtaken voor mijn ouders is op een natuurlijke wijze gegroeid. Ik heb er dan ook nooit een bepaalde term op geplakt, en eigenlijk nog niet zo lang geleden heb ik pas beseft dat ook ik mantelzorger ben. Voor mij is het vanzelfsprekend, maar het komt wel bovenop mijn eigen gezinsleven, met een voltijdse job en twee jonge kindjes.** ”

- Mantelzorger Sofie vertelt over de zorg voor haar beide ouders -



Sensibiliserend campagnemateriaal '#dahadikeffenodig' - Vlaams Expertisepunt Mantelzorg

Eén op drie van de volwassen Vlamingen en één op vijf jongeren tussen 11 en 18 jaar is mantelzorger. Quasi iedereen komt er ooit in zijn leven mee in aanraking: ofwel door mantelzorg te geven of door het te krijgen. Toch blijft deze vorm van zorg vaak onderbelicht, ondergewaardeerd en onzichtbaar. Daar willen het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg en de zes erkende mantelzorgverenigingen in samenwerking met een grote groep stakeholders iets aan doen: met een campagne die zich richt naar mantelzorgers zelf, maar ook naar het brede publiek, ondernemingen, scholen en zorgprofessionals. Met de steun van de Vlaamse overheid en in lijn met het Vlaams mantelzorgplan, geeft #dahadikeffenodig concrete voorbeelden en tips om mantelzorgers te herkennen en erkennen. De materialen van deze campagne helpen je mantelzorg onder de aandacht te brengen binnen je organisatie naar zorgverleners, zorgvragers, mantelzorgers en bezoekers toe.



Je kan het communicatiemateriaal, waaronder affiches, video's en social media posts eenvoudig downloaden.

[Klik hier voor meer informatie](#)

Sensibiliserings- en waarderingsactie Dag van de mantelzorg: 'Je verdient wel honderd pluimen' - az groeninge



Op 23 juni viert Vlaanderen jaarlijks de 'Dag van de Mantelzorg', een speciaal moment om de onschatbare bijdrage van mantelzorgers te erkennen. In een actie van az groeninge in 2023 kregen patiënten en hun mantelzorgers de mogelijkheid om een mooie foto te laten maken bij een sfeervolle photobooth, versierd met een boog vol pluimen. Als extraatje ontvingen de mantelzorgers een kaartje met de hartelijke boodschap "Je verdient wel honderd pluimen". Het ziekenhuis haakte hiermee in op de gelijknamige actie van het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg, de 6 Vlaams erkende mantelzorgverenigingen en WVManteltMee.

Mantelzorgers werden doorverwezen naar www.mantelzorgers.be en kregen uitleg over 'Partner in Zorg', het beleid van az groeninge voor een gelijkwaardige samenwerking tussen patiënten, zorgverleners en naasten. Op deze manier werd de dag een eerbetoon aan de toewijding die mantelzorgers elke dag weer tonen.

Identificatie partner in zorg bij het assessment in het Klinisch Werkstation – az groeninge

Wanneer een patiënt wordt opgenomen in het az groeninge, wordt consequent gevraagd of hij/zij/hun een 'partner in zorg' wil aanduiden. Een partner in zorg is iemand zoals een mantelzorger, die ondersteuning biedt tijdens de opname. De contactgegevens worden geregistreerd in het elektronisch patiëntendossier, KWS (= het klinisch werkstation van nexuzhealth). Eveneens worden de verwachtingen, afspraken en taken die de partner in zorg wil opnemen genoteerd. Tijdens de opname wordt ook stilgestaan bij de mate van belasting bij de partner in zorg.

[Klik hier voor meer informatie](#)

“ **In het ziekenhuis noemen ze dat een “zorggever”. Ik vond dat een mooie naam. Het is een erkenning naar ons toe als mantelzorger. Je wordt aanvaard, je bent een mantelzorger, je bent zorggever.**

- Mantelzorger vertelt over erkenning in het ziekenhuis -

”



Reflectievragen

- Voelen mantelzorgers zich welkom in onze organisatie?
- Worden mantelzorgers geholpen in het herkennen van hun eigen rol en noden als mantelzorger?
- Hoe staan onze medewerkers ten opzichte van het meer betrekken en ondersteunen van mantelzorgers? Bestaat er een bepaalde openheid of juist weerstand rond het idee?
- Hoe kunnen we het bewustzijn over mantelzorg vergroten onder zorgprofessionals in onze organisatie?
- Welke concrete stappen kunnen we zetten om mantelzorgers te identificeren en hen zo toe te leiden naar relevante informatie en ondersteuning?
- Hoe kunnen we op een zichtbare manier sensibiliseren rond mantelzorg in onze dagelijkse werking?
- Op welke manier kunnen we waardering tonen voor mantelzorgers binnen onze organisatie? En hoe kunnen we dit tastbaar maken?
- Hoe kunnen we het personeel actief betrekken bij het tonen van die waardering voor mantelzorgers?
- Tonen we als organisatie voldoende waardering voor de inzet van ons personeel bij het samenwerken met mantelzorgers?

Bouwsteen 2 : Informeren

“Zorgen voor mijn mama deed ik met heel veel liefde. Maar de zoektocht naar en de onwetendheid van allerlei info maakte het dubbel zo lastig, terwijl ik die zoektijd liever had vervangen door zinvolle tijd met liefde.

- Mantelzorger van moeder met Alzheimer -

”

Zoals eerder vermeld geven Vlaamse mantelzorgers aan nood te hebben aan:



01

Emotionele steun

02

Advies en informatie op maat

03

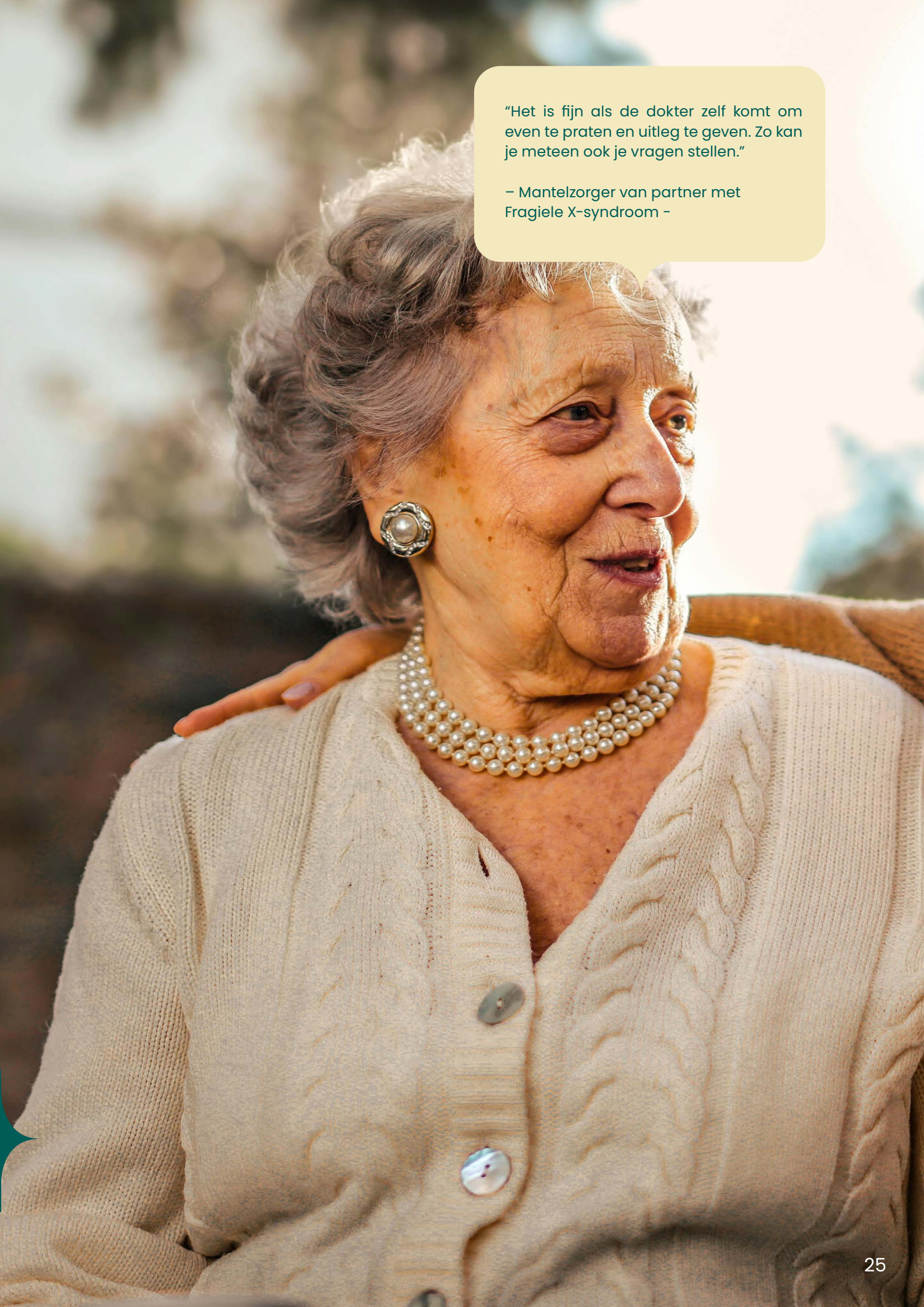
Financiële informatie

Eén op vijf is onvoldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod en weet niet waar men terecht kan met vragen (Bronselaer et al., 2016). Door mantelzorgers goed te informeren vinden zij gemakkelijker de weg naar ondersteuning. Zo kan hun draagkracht en de kwaliteit van de zorg versterkt worden.

Bovendien kan het verstrekken van de juiste informatie over het verloop van de opname, de uitgevoerde onderzoeken en de specifieke situatie van

de zorgvrager de mantelzorger gemoedsrust geven. Op zijn beurt kan de mantelzorger de zorgvrager geruststellen in een nieuwe, onwennige omgeving.

Maar mantelzorgers hebben niet alleen nood aan informatie. Ze zijn zelf ook een belangrijke informatiebron. Hun kennis over de zorgvrager kan van belang zijn voor jou als zorgprofessional. Het is dus cruciaal om hiervoor open te staan en mantelzorgers aan te moedigen om deze informatie te delen.



“Het is fijn als de dokter zelf komt om even te praten en uitleg te geven. Zo kan je meteen ook je vragen stellen.”

– Mantelzorgster van partner met
Fragiele X-syndroom –

Concrete acties

- Bied mantelzorgers voldoende informatie over de werking van de afdeling, bepaalde onderzoeken, bijwerkingen, ... Zo ontstaat er gemoedsrust en kunnen zij de zorgvrager ook geruststellen over het verdere verloop.
- Communiceer duidelijk naar mantelzorgers bij wie, waar en wanneer ze terecht kunnen om duidelijkheid te scheppen en de verwachtingen te managen.
- Voorzie brochures of andere informatiedragers waarin de volgende zaken zijn opgenomen:
 - o Bij wie, waar en wanneer kan ik terecht met mijn vragen?
 - o Op welke manier kan ik dat doen? (Telefonisch, per mail, in persoon, ...)
 - o Een overzicht van de beschikbare diensten
 - o Basisinformatie rond mantelzorg
 - o Informatie over de Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds, het Sociaal Huis en het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW)
- Geef deze brochure mee aan de mantelzorger bij het opnamegesprek.
- Organiseer infosessies rond bepaalde ziektebeelden.
- Organiseer infosessies rond mantelzorg. Je kan hiervoor rekenen op de ondersteuning van de mantelzorgverenigingen in jouw regio.
- Bekijk de mantelzorger ook als co-expert over de zorgvrager, zeker wanneer de zorgvrager zich moeilijk kan uiten. Stel gerichte vragen om relevante informatie over de zorgvrager te verkrijgen. Een aantal voorbeelden:
 - o Hoe is de dagelijkse routine van de zorgvrager rond eetgewoonten, slaappatronen en mobiliteit?
 - o Heeft de zorgvrager behoeften op gebied van taal, gehoor of zicht?
 - o Zijn er specifieke gewoonten waarmee we rekening moeten houden tijdens de zorg?
 - o Op welke manier wordt de zorgvrager graag aangesproken?
 - o Hebben jullie bepaalde gewoontes rond bijvoorbeeld het tillen en verplaatsen die we moeten weten?
 - o ...



Wat met beroepsgeheim?

Voor veel zorgverleners vormt het delen van informatie met mantelzorgers een uitdaging omwille van het beroepsgeheim. Het gevaar is dat hierdoor een (kwalitatief) gesprek met de mantelzorgers achterwege blijft, en zo ook het geven van essentiële informatie. Als gevolg hiervan kan de zorgverlener niet langer een empathisch oor bieden, signalen oppikken van waar ondersteuning nodig is of nuttig advies verstrekken aan de mantelzorgers. Meer nog, door niet (voldoende) geïnformeerd te zijn, is het soms moeilijk voor mantelzorgers om betrokken te blijven en hun rol als mantelzorgers optimaal te vervullen. Het is dan ook heel belangrijk om steeds in gesprek te blijven gaan met de mantelzorgers en het onderscheid te maken tussen persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden informatie (bv. informatie over de algemene werking, het algemeen ziektebeeld, de impact van een diagnose, de financiële gevolgen van een opname, ...). Deze laatste voorbeelden kunnen en mogen namelijk **altijd** gedeeld worden en vallen niet onder het beroepsgeheim. Daarnaast kan en mag er **altijd** geluisterd worden naar de bezorgdheden en noden van de mantelzorgers; ook dit staat los van het beroepsgeheim.



In het draaiboek 'Implementatie Familierflex' geeft Familieplatform de volgende tips rond de manier waarop je als zorgprofessional mantelzorgers informeert:

- Informeer met regelmaat, geen eenmalige gebeurtenis.
- Ondersteun de zorgvrager om zelf de informatie te delen met familie.
- Praat ook rechtstreeks met familie, al dan niet samen met de zorgvrager.
- Vertrek vanuit de noden van de zorgvrager én diens familie (bv.: wat zijn de vragen, welke info heeft de familie nodig).
- Reik niet enkel uit naar familieleden waarmee de zorgvrager een goede band heeft. Ook familieleden waarmee de relatie moeilijker verloopt maken zich zorgen of hebben vragen. Hen bereiken kan bijvoorbeeld via informatie op de website van de organisatie of een digitale familiebrochure.
- Voorzie de mogelijkheid tot vragen achteraf: ook familie wordt overspoeld door informatie. Geef hun tijd om de informatie even te laten bezinken en kom er nadien nog eens op terug.

Wil je als zorgorganisatie aan de slag met de Familierflex? Familieplatform geeft je graag een duwtje in de rug via het gratis draaiboek 'Implementatie Familierflex'.

Voor meer informatie:

[Klik hier voor meer informatie](#)

[Klik hier om contact op te nemen via e-mail](#)

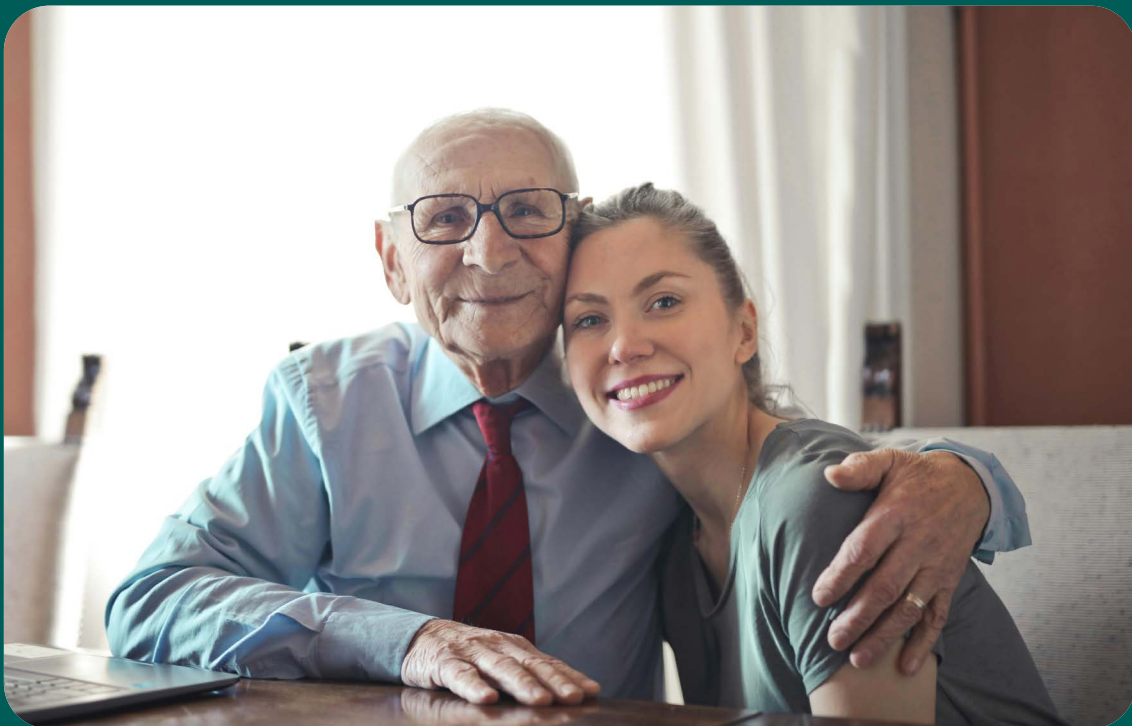
Communicatie en verwachtingsmanagement op de dienst Geriatrie – Jessa Ziekenhuis

Het Jessa ziekenhuis wil de zorg optimaliseren door te leren uit de ervaringen van patiënten en hun naasten. “Uit recente cijfers van de Vlaamse Patiëntenpeiling, alsook uit de (al dan niet spontane) feedback van de zorgvragers, blijkt dat er op vlak van communicatie en informatieoverdracht nog groeipotentieel is”, vertelt Mark Saen, verpleegkundige Interne Liaison/verpleegkundig specialist Geriatrie bij het Jessa Ziekenhuis. Hij deelt hoe het ziekenhuis hier actief aan werkt:

“Met de domeinverantwoordelijken Patiëntgerichte zorg zijn we aan de slag gegaan om dit werkpunt te concretiseren. Al snel kwamen we tot de conclusie dat alles start bij de opname. Daarom wensen we zelf informatie te geven over de wijze waarop we communiceren (uiteeraard altijd eerst in overleg met de patiënt): ‘We geven informatie aan 1 centrale contactpersoon, is dat haalbaar voor jullie als familie?’. We leggen vervolgens uit welke informatie we als verpleegkundige graag delen (zoals nachtrust, maaltijden, voorbereiding van een onderzoek, ...) en welke informatie van de arts dient te komen (zoals het meedelen van een diagnose). De wijze waarop de arts kan gecontacteerd worden wordt eveneens meegegeven bij opname.”

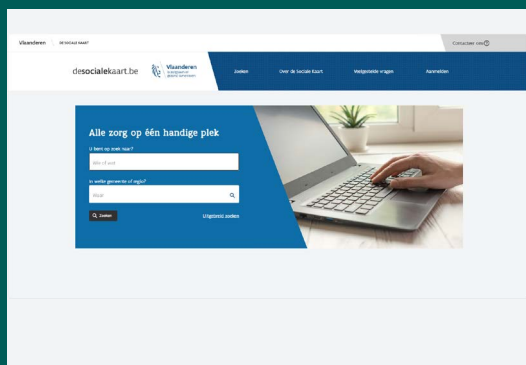
Dankzij deze handleiding kan elke verpleegkundige op de afdeling Geriatrie van het Jessa Ziekenhuis de patiënt en familie nu pro-actief inlichten over de wijze van communicatie en informatieoverdracht, en worden de verwachtingen op die manier beter gemanaged en ingelost.

Klik [hier](#) voor meer informatie





De Sociale kaart



De sociale kaart biedt een online overzicht van het zorgaanbod in Vlaanderen en Brussel. Het wijst zowel burgers als zorgprofessionals de weg naar alle organisaties en beschikbare diensten in de gemeente of regio, van gezondheidszorg tot welzijnsdiensten, thuiszorg, onderwijs, ... Als zorgprofessional kan het dienen als een leidraad om mantelzorgers gericht door te verwijzen naar de juiste hulpbronnen.

[Klik hier voor meer informatie](#)

Brochure 'Wie helpt jou als je zorgt voor een dierbare? Ondersteuning voor mantelzorgers' – Stad Gent

Mantelzorgers kunnen in elke gemeente of stad bij verschillende organisaties terecht voor ondersteuning. Om dit diverse aanbod te bundelen, maakte Stad Gent een handige brochure voor Gentse mantelzorgers. Het verwijst door naar de verschillende diensten maatschappelijk werk, mantelzorgverenigingen, lokale dienstencentra, ... die (jonge) mantelzorgers kunnen helpen en ondersteunen. De brochure kan gebruikt worden als doorverwijstool voor zorg- en welzijnsprofessionals..

[Klik hier voor meer informatie](#)



Verwijs door naar de mantelzorgverenigingen

Wil je mantelzorgers helpen bij het vinden van de juiste ondersteuning? Dan kan je hen doorverwijzen naar één van de 6 erkende mantelzorgverenigingen van Vlaanderen: Coponcho, OKRA-Zorgrecht, Steunpunt Mantelzorg, Mantelzorgnetwerk vzw, Samana vzw en Liever-Thuis LM vzw. Deze verenigingen zijn er om de belangen van de mantelzorgers te verdedigen en hen te ondersteunen en te informeren. Op hun websites kun je informatieve brochures vinden en bestellen die handig zijn om te delen met mantelzorgers. Je kan mantelzorgers ook steeds doorverwijzen naar www.mantelzorgers.be, waar ze informatie, tips, adviezen en activiteiten rond mantelzorg kunnen terugvinden.



Naast de erkende mantelzorgverenigingen kunnen mantelzorgers terecht bij andere verenigingen, waaronder:

- ZoJong! - Vereniging voor jonge mantelzorgers
- Magenta - Vereniging voor ouders van kinderen met een handicap of een chronische ziekte
- Similes - Vereniging voor mantelzorgers van mensen met een psychische kwetsbaarheid
- Casa Magnolia - Vereniging voor gezinnen van kinderen met een levensbedreigende ziekte
- Familieplatform
- Expertisecentrum Dementie en Alzheimer Liga

Reflectievragen

- Is het voor mantelzorgers duidelijk hoe en waar zij informatie kunnen verkrijgen binnen de verschillende afdelingen/diensten? En op welke manieren brengen we hen hiervan op de hoogte?
- Informeren we mantelzorgers al rond zelfzorg en bepaalde ziektebeelden?
- Hebben onze medewerkers aandacht voor de verschillende rollen die mantelzorgers kunnen opnemen (partner in de zorg, hulpvrager, naaste, expert)?
- Hoe verzamelen wij proactief informatie over de zorgvrager?
- Hoe ervaren onze medewerkers het delen van informatie met mantelzorgers?
- Vormt beroepsgeheim voor hen een belangrijk obstakel om het gesprek met mantelzorgers aan te gaan?

Bouwsteen 3 : Signaleren

“ Er zijn weinig personen die zeggen “hoe gaat het met u?”. We hebben maandag op controle geweest voor stimulators. We gingen weg en hij vroeg “En lukt dat nog een beetje met de zorg voor je vrouw?” Ik zeg “dat lukt nog altijd”. Dat gebeurt niet veel dat je dat hoort van een arts. Je voelt dan dat je aanvaard bent. Je voelt dat hij ermee bezig is ook. [...] We hebben een mail gestuurd dat het niet goed was met mijn vrouw. Hij is de enige specialist die teruggemailed heeft en hij was in verlof. “We zien elkaar maandag, we zullen er dan eens verder over praten. Dat doet wel deugd.”

- Mantelzorger vertelt over Neuroloog -

Uit onderzoek blijkt dat iets meer dan de helft van de mantelzorgers de zorg als emotioneel belastend ervaart en dat ongeveer 29,3% dit als fysiek belastend ervaart (Bracke et al., 2022). Desondanks geeft 44% van de geregistreerde mantelzorgers aan het moeilijk te vinden om hun eigen behoeften met hulpverleners te bespreken (Bronselaeer et al., 2016). Deze terughoudendheid kan verschillende redenen hebben: mantelzorgers zijn vaak zodanig gefocust op de zorg dat ze hun eigen noden negeren, voelen schroom of schuldgevoelens om hun eigen noden te bespreken vanwege het lijden van de zorgvrager of willen zorgprofessionals niet ‘lastigvallen’ met hun eigen situatie. Het is daarom belangrijk dat zorgprofessionals proactief een gesprek rond ondersteuning aangaan met de mantelzorger.

Zo hebben we oog voor:

- De eigen wensen en noden van mantelzorgers
- Signalen van overbelasting
- De balans tussen draaglast en -kracht

55,5%

ervaart de zorg als emotioneel belastend

29,3%

ervaart de zorg als fysiek belastend

44%

Geeft aan het moeilijk te vinden hun eigen behoeften met hulpverleners te bespreken

Concrete acties

- Ga het 'hoe gaat het'-gesprek proactief aan en wacht niet op signalen van de mantelzorg.
- Creëer een cultuur waarin de mantelzorg zich comfortabel voelt om de behoeften te uiten.
- Verplaats je bij een gesprek in de schoenen van de mantelzorgers en hou er rekening mee dat zij de werking van jouw organisatie niet kennen.
- Ga actief en systematisch op zoek naar de noden en wensen van mantelzorgers. Je kunt dit bijvoorbeeld doen door hen standaard vragen te stellen bij opname en ontslag, aan de hand van een korte enquête of een focusgroep.
- Bied een opleiding aan voor de zorgprofessionals in je organisatie rond triadisch werken⁴ en mantelzorg.
- Bied een opleiding voor de pastorale dienst/pastorale vrijwilligers rond mantelzorg.

“

Maar ge hebt in bepaalde situaties wel zoiets van, misschien moet de mantelzorg wel eens ontlast worden. En soms botsen we daar wel op vind ik van, dat de emmer eigenlijk al overgelopen is bij de mantelzorg.

Eerst merk je dat niet maar naarmate dat ze hier zijn, voel je van oei. Die heeft niet veel nodig of die zit op zijn paard. Of ik kan als verpleegkundige niets goed doen voor die mantelzorg. Dan merk je wel van oei misschien is die eigenlijk wel een beetje overdaan in het mantelzorgen.

”

– Hoofdverpleegkundige geriatrie –



⁴ Op het niveau van de zorg- en dienstverlening de relatie tussen cliënt, hulpverlener en naasten / mantelzorgers actief vorm geven, zowel in het belang van de betrokken cliënten en de betrokken naasten als in het belang van de kwaliteit van de zorg (Landelijk platform GGZ, 2016) met oog voor welzijn van alle partijen in de zorgdriehoek.

Inspirerende voorbeelden

Samenspraakfiche – Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

De Samenspraakfiche is een fiche die mantelzorgers, zorgvragers en professionele hulpverleners helpt om in gesprek te gaan als evenwaardige partners. Het maakt de ervaringen en verwachtingen van de verschillende partijen bespreekbaar.

Hoe werkt het?

Zowel de mantelzorger, de zorgvrager als de professionele hulpverlener kan het initiatief nemen voor een overleg. Iedereen vult ter voorbereiding de fiche in en brengt deze mee naar het overleg. Op basis van het gesprek worden concrete afspraken gemaakt waarin iedereen zich kan vinden en waardoor de zorg goed afgestemd wordt op elkaar. Je kan Samenspraak ook gebruiken om voor jezelf in beeld te krijgen wat goed loopt en waar je soms op vastloopt. Samenspraak is het resultaat van een actieonderzoek van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in het kader van het Vlaams Mantelzorgplan 2016–2020. (Vlaams Expertisepunt Mantelzorg, 2024)




Bekijk en download [hier de fiche](#)

Schrijf-doe- en denkboek 'Eerste Hulp Bij Mantelzorg' – Coponcho

Het schrijf- doe- en denkboek 'Eerste Hulp Bij Mantelzorg' biedt mantelzorgers een waardevol hulpstuk om inzicht te krijgen in hun mantelzorgsituatie, hun persoonlijke kwaliteiten te (her)ontdekken en bewuster te leren omgaan met hun tijd. Ook zorg- en welzijnsprofessionals kunnen met dit oefenboekje aan de slag om samen met mantelzorgers stil te staan bij wat hen energie geeft, wat hen energie kost en hoe ze piekergedachten kunnen omzetten in acties. 'Eerste Hulp bij Mantelzorg' werd ontwikkeld in samenwerking met Steunpunt Mantelzorg en kwam tot stand dankzij het project van Coponcho 'Van laatste fase naar nieuwe start', gefinancierd door provincie Vlaams-Brabant. **De schrijf-, doe- en denkboekjes kunnen besteld worden en zijn gratis voor mantelzorgers en zorgbehoevenden. Ontdek ook de andere boekjes 'Troost bij verlies', 'Eerste Hulp Bij Zorgplanning' en 'Eerste Hulp Bij Dementie'.**



Bestellen kan [hier via e-mail](#)



“De arts die mij als mantelzorgger
deel van het team noemde.”
#Dahadikeffenodig.

- Gabriel, 74 jaar -

Reflectievragen

- Zijn we proactief in het aangaan van een gesprek rond ondersteuning met mantelzorgers? Zijn er specifieke momenten waarop deze gesprekken standaard kunnen plaatsvinden?
- In hoeverre voelen mantelzorgers zich comfortabel om hun behoeften te uiten? Wat kunnen we doen om de drempel voor mantelzorgers te verlagen?
- Indien bepaalde noden worden gedetecteerd door een medewerker, weet die dan naar welke interne diensten (zoals de sociale dienst) of organisaties deze kan doorverwijzen?
- Welke specifieke trainingen kunnen we onze medewerkers bieden om hun vaardigheden op gebied van samenwerking met mantelzorgers te verbeteren?

Bouwsteen 4 : Ondersteunen

“ Zo van die simpele truukjes die mantelzorgers als de beste kennen, dat moet echt gecommuniceerd worden. Ik heb dat uitgelegd aan een verpleegster en zij zei “amai, dat is kweet niet hoe simpel zo”. Ze zijn al zodanig opgeleid, dat zij sommige kleine dingen gewoon niet weten. En een mantelzorger kan dat in een kwartiertje introductie laten weten. ”

– Dochter vertelt over handige manier om vader met spierziekte te verplaatsen –

Het is belangrijk om te onderstrepen dat de zorgsituaties van mantelzorgers divers zijn en dat er geen *one-size-fits-all* aanpak is om ondersteuning te bieden. Alleen met een duidelijk zicht op de specifieke uitdagingen en noden van de individuele mantelzorger kan gerichte ondersteuning aangeboden worden. Daarom verkennen we een breed scala aan ondersteuningsmogelijkheden die zowel binnen als buiten jouw organisatie mogelijk zijn. Het inspiratieboek 'Bouwstenen voor lokale netwerken mantelzorg' (De Koker et al., 2016) omschrijft 9 doeltreffende ondersteuningsdomeinen rond mantelzorg (bewerking op basis van de Nederlandse Basisfuncties Mantelzorg (Tanja et al., 2009)).

- Advies en begeleiding
- Emotionele steun
- Educatie
- Praktische hulp
- Respijtzorg
- Financiële steun
- Materiële steun
- Coördinatie
- Zinnvolle dagbesteding/ontspanning

Zoals aangegeven in het hoofdstuk 'De (meer)waarde van mantelzorg' kan de mantelzorger op zijn beurt veel betekenen voor de zorgprofessional. Daarom presenteren we in onderstaand overzicht niet alleen concrete acties met betrekking tot ondersteuning van mantelzorgers, maar ook mogelijkheden voor hun participatie binnen de zorgcontext.

Concrete acties

Advies en begeleiding

- Bied mantelzorgers een luisterend oor.
- Leg contact met ondersteunende diensten en wijs mantelzorgers de weg naar de juiste informatiebronnen. Dit kan de mantelzorgers ontlasten en werkt drempelverlagend:
 - Sociale dienst van het ziekenhuis
 - Ziekenhuiscoördinatoren van het ziekenfonds
 - Dienst Maatschappelijk werk van het ziekenfonds
 - Het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW)
 - Het Sociaal Huis
- Begeleid de mantelzorgers in aanloop naar een ontslag uit het ziekenhuis en plan waar mogelijk een ontslaggesprek in zodat zij de zorg na opname goed kunnen opvangen.

Emotionele steun

- Neem de tijd om te luisteren naar het verhaal van de mantelzorgers, toon begrip voor de impact die de zorg op de mantelzorgers heeft.
- Verwijs door naar psychologische begeleiding waar nodig.
- Verwijs door naar mantelzorgverenigingen die lokaal een scala aan praatgroepen, lotgenotencontacten en vormingen rond draagkracht aanbieden. Op www.mantelzorgers.be kunnen mantelzorgers steeds de aangeboden activiteiten in de buurt ontdekken.



Educatie

- Vergroot de draagkracht van mantelzorgers door (psycho-)educatie aan te bieden rond belangrijke onderwerpen zoals:
 - o Emotionele arbeid en zorgen voor een ander
 - o Voorkomen van ontspoorde zorg
 - o Omgaan met verlies en rouw bij mantelzorg
 - o Het belang van zelfzorg
 - o Zorgplanning
 - o De rechten van de zorgvrager en mantelzorg
 - o Het combineren van werk en mantelzorg
 - o Omgang en ondersteuning bij specifieke ziektebeeldenJe kan hiervoor beroep doen op de mantelzorgverenigingen.
- Bied educatie die de mantelzorg helpt de zorgvrager te begeleiden bij het herstel, zoals bijvoorbeeld het tonen hoe revalidatieoefeningen correct uit te voeren, maaltijden koken voor diabetespatiënten, etc...
- Stel je ook open voor zorgtips van de mantelzorg rond eigen ondersteuningstechnieken, gewoontes, het aanspreken of geruststellen van de zorgvrager, ...

Respijtzorg

- Er bestaan verschillende vormen van respijtzorg die ervoor kunnen zorgen dat de mantelzorg even kan ademen. Als zorgprofessional kan je doorverwijzen naar de onderstaande zorgdiensten:
 - o Thuiszorg (thuisverpleging, poetshulp, gezinszorg, maaltijdservice)
 - o Dag-/nachtopvang
 - o Kortverblijf
 - o Herstelcentra
 - o Ziekenvervoer
 - o Dagverzorgingscentrum, ...

Financiële steun

Omwille van de vele consultaties of een lange opnameperiode, nemen mantelzorgers vaak heel wat kosten op zich. Kom waar mogelijk financieel tegemoet:

- Voorzie gratis parking of een voordelig tarief op parkeren.
- Bied een voordelige tweede maaltijd aan voor de mantelzorg.
- Vraag de sociale dienst van het ziekenhuis om de mantelzorg aan te spreken over financiële ondersteuning.

Materiële steun

Creëer een warme omgeving die niet alleen is aangepast aan de behoeften van de zorgvrager maar ook aan die van de mantelzorger. Dat kan onder meer door:

- Het voorzien van een comfortabele zitplek in de kamer voor de mantelzorger(s).
- Het creëren van een gezellige en rustige ruimte waar de mantelzorger even op adem kan komen of waar een gesprek met de zorgprofessional mogelijk is.
- Het inrichten van de buitenomgeving op een manier die verbinding en ontspanning toelaat.
- Het inrichten van een groene omgeving waar men samen of alleen een frisse neus kan halen.
- Denk ook aan duidelijke en eenvoudig te vinden informatie rond mobiliteitshulpmiddelen en hoe die aan te vragen.

Coördinatie

Zorg voor een geoliede afstemming tussen de betrokken zorgverleners en zorgorganisaties:

- Bij de ontslagplanning is het essentieel om uitgebreid aandacht te besteden aan de praktische ondersteuning die de zorgvrager en mantelzorger thuis zullen nodig hebben. Het is belangrijk om dit punt grondig met hen te bespreken en te overleggen hoe zij deze ondersteuning kunnen organiseren.
- Informeer bij ontslag de begeleidende medewerkers van de thuiszorg en geef gekende informatie over de mantelzorger door.
- Betrek bij ontslag de ziekenhuiscoördinatoren van het ziekenfonds.
- Organiseer indien mogelijk een overleg met de betrokken diensten (intern en extern), de mantelzorger en de zorgvrager.

Zinvolle dagbesteding

De mantelzorger kan er mee voor zorgen dat de zorgvrager actief blijft en niet sociaal geïsoleerd geraakt. Voorzie daarom mogelijkheden voor zinvolle activiteiten zodat de mantelzorger en zorgvrager hun band kunnen behouden:

- Voorzie een ruimte voor ontspanningsmogelijkheden.
- Informeer de mantelzorger en zorgvrager over mantelzorgvakanties en andere activiteiten georganiseerd door de mantelzorgverenigingen.

De ondersteuningsnood van mantelzorgers in cijfers:



Mantelzorgers voelen zich significant meer sterk eenzaam dan niet-mantelzorgers

Mantelzorgers van wie de zorgvrager inwonend is geven vaker aan dat de hulp fysiek én emotioneel belastend is en dat ze te weinig tijd hebben voor zichzelf en hun gezin

88,3% van de Vlaamse mantelzorgers geeft aan geen enkele vergoeding te hebben gekregen voor de aangeboden hulp

Geen vergoeding

88,3%

Vergoeding

11,7%



weetje

Personen die intensief mantelzorg aanbieden (10 uren of meer per week) scoren gemiddeld significant hoger op het hebben van depressieve gevoelens dan mantelzorgers die minder dan 10 uren per week zorg bieden



Naarmate men meer uren mantelzorg verleent geven significant meer mantelzorgers aan eenzaamheidsgevoelens te hebben

29,3%

geeft aan dat de geboden hulp fysiek belastend is

(Bracke et al., 2022)

Lokale ondersteuning van mantelzorgers

De Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds

De Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds kan een grote steun betekenen voor de mantelzorger. Ze wijzen mantelzorgers gratis de weg in hun rechten, mogelijke tegemoetkomingen, sociale voordelen, de mogelijke vormen van respijtzorg, enzovoort. De Dienst Maatschappelijk Werk kan mantelzorgers en zorgvragers onder andere helpen bij:

- De organisatie van zorg (inschakeling thuiszorgdiensten, gezinshulp, vervoer, ...)
- Advies rond de combinatie van mantelzorg en werk (verlofstelsels)
- Advies door eigen ergotherapeuten rond hulpmiddelen en aanpassingen in de woning
- Aanvragen van financiële tegemoetkomingen (bijvoorbeeld zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, persoonsvolgend budget, ...)
- Hulp bij aanvraag mantelzorgstatuut
- Aanvragen zoals erkenning handicap, hulpmiddelen en opvang
- Aanvraag sociale en fiscale voordelen (bijvoorbeeld voordelig tarief voor gas en elektriciteit, parkeerkaart, ...)

De Eerstelijnszones (ELZ)

Een ELZ is een netwerk van eerstelijnsaanbieders in een geografisch afgebakend gebied. Ze wisselen kennis en informatie met elkaar uit en stemmen de werking op elkaar af. Daarnaast kijken ze naar de lokale zorg- en welzijnsneden om de kwaliteit van de gezondheidszorg te verbeteren. Binnen elke ELZ is ook een zorgraad actief, het bestuursorgaan binnen een ELZ. Mogelijks zijn er binnen jouw ELZ partners die geïnteresseerd zijn in een samenwerking rond mantelzorgondersteuning, of misschien ken je organisaties of individuen die je kan aanspreken. Je kunt op www.eerstelijnszone.be ontdekken tot welke ELZ jouw organisatie behoort.

Het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW)

Een CAW biedt ondersteuning aan mensen die te maken hebben met verschillende problemen in het dagelijks leven, zoals financiële moeilijkheden, familiale conflicten, psychische uitdagingen of sociale isolatie. Ze bieden advies, begeleiding en concrete hulp om individuen en gezinnen te helpen omgaan met hun problemen en wijzen hen de weg naar de juiste diensten.

“ Al dat papierwerk kwam erbij, en ik was heel dankbaar dat zij daar perfect bij konden helpen. Zij meldden zich spontaan bij papa, misschien ook omdat dat werd gestuurd door de contactpersoon bij de mutualiteit. ”

- Mantelzorger over de hulp die ze ontving van de sociale dienst van het ziekenhuis -

Het Sociaal huis

Het Sociaal Huis, voorheen bekend als de sociale dienst van het OCMW, is een centrale plek waar men terecht kan voor informatie en ondersteuning over allerlei sociale voorzieningen. Het is een toegankelijke plaats waar ook mantelzorgers hulp kunnen vinden rond verschillende levensdomeinen, zoals gezondheid, huisvesting, financiën, werk en welzijn.

Bekijk de website van de instanties voor meer informatie

Inspirerende voorbeelden

Mantelzorgpad: multidisciplinaire ondersteuning van en samenwerking met mantelzorgers – AZ Sint-Lucas Brugge

AZ Sint-Lucas in Brugge hanteert het 'Mantelzorgpad' op haar geriatrische afdelingen. Dit stappenplan beschrijft het traject van mantelzorgers van opname tot ontslag. Het doel is om het zorgteam en multidisciplinaire diensten een helder inzicht te bieden in de behoeften, verwachtingen en noden van zowel de patiënt als de mantelzorgers. Belangrijke aandachtspunten zijn:

- Communicatie en informatieoverdracht tussen het zorgteam en mantelzorgers
- De participatie van mantelzorgers in de zorg
- De ondersteuning van mantelzorgers

Hoofdverpleegkundige Goele Verstraete vertelt:

“ **We schakelen een psycholoog in voor mantelzorgers die het moeilijk hebben wanneer ze opgebrand geraken door de zorg voor hun naaste. Mantelzorgers worden soms ook betrokken bij de revalidatie om in te schatten of terugkeer naar huis mogelijk is.** ”

Een greep uit het stappenplan:

- Bij opname informeert de sociale dienst steeds naar de thuissituatie van de mantelzorgers.
- Mantelzorgers kunnen als ze dat willen helpen bij niet-verpleegtechnische handelingen.
- Indien gewenst worden momenten afgesproken waarop de mantelzorgers kan aanwezig zijn buiten de bezoekerssuren.
- Bij signalen van overbelasting wordt de mantelzorgers doorverwezen naar een psycholoog.
- In de revalidatiefase ontvangt de mantelzorgers de checklist 'Nuttige tips voor een vlot ontslag na uw ziekenhuisopname' om het ontslag zo goed mogelijk voor te bereiden.
- Tijdens het afgeven van de ontslagdocumenten vindt een ontslaggesprek plaats tussen de verpleegkundige en de mantelzorgers.

Klik [hier](#) voor meer informatie





Onderzoeksproject 'Biodivers Zorggroen' – HOGENT

Het onderzoeksproject 'Biodivers Zorggroen' van HOGENT biedt zorgorganisaties inspiratie voor de aanleg van verschillende types 'zorgtuinen' en het organiseren van activiteiten in het groen. Een biodivers zorgtuin is een natuurlijke en veilige tuin waar een evenwichtige symbiose bestaat tussen mensen, planten en dieren. Het is een plek die een meerwaarde biedt voor de zorg door mensen rust te brengen, te activeren en te verbinden met elkaar.



Daarnaast ondersteunt de tuin ook de biodiversiteit in de ruimere omgeving. Steeds meer zorginstellingen, zoals het UZ Gent, zetten in op vergroening van hun buitenruimte. Biodivers zorggroen zet niet enkel in op gezondheid en welzijn van de zorgvragers zelf, maar ook op die van iedereen die zicht heeft op of contact heeft met de biodivers zorgtuin, zoals mantelzorgers, professionele zorgprofessionals, bezoekers, ... Op de website vind je dan ook verschillende 'zorggroenactiviteiten' die mantelzorgers samen met hun zorgvragers kunnen doen, zoals:

- (Voor)leesmomenten in het groen
- Zoekkaarten waarmee men de omgeving kan analyseren en ontdekken
- Het maken van een stiltewandeling
- ...

Klik [hier](#) voor meer informatie

Voordelig parkeertarief voor mantelzorgers – AZ Maria Middelaes

In het kader van het project 'Mantelzorgparticipatie' biedt AZ Maria Middelaes een gereduceerd parkeertarief voor mantelzorgers. Bij het opstarten van mantelzorgparticipatie kan er geparkeerd worden aan slechts 1 euro per bezoek. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de parkeerkosten voor mantelzorgers niet zomaar oplopen.

[Klik hier voor meer informatie](#)

Interactieve wandeling 'Mantelzorg Journey' – az groeninge en WVManteltMee

Met het project '**Natuur op voorschrift**' wil az groeninge de natuur dichterbij patiënten, bezoekers en medewerkers brengen. De groene omgeving rond het ziekenhuis nodigt uit om even op adem te komen met een ontspannende wandeling. Daarom stippelde het ziekenhuis een aantal interactieve themaroutes rond topics als mindful wandelen, yoga voor kinderen, praten over pijn en nog veel meer.

In 2024 lanceert het ziekenhuis een gloednieuwe route speciaal voor mantelzorgers in samenwerking met WVManteltMee: de '**Mantelzorg Journey**'. Tijdens deze interactieve wandeling wordt stilgestaan bij de impactvolle scharniermomenten in het levenspad van de mantelzorger. Aan de hand van verschillende topics zoals de diagnosestelling, doorzettingsvermogen, momenten van eenzaamheid en verlies delen experts hun eigen inzichten en geven ze waardevolle tips rond mantelzorg.

Volg de wandeling via de gratis app 'IZI Travel'.
Daarna helpen de signalisatieplannen je op weg!

[Klik hier voor meer informatie](#)





“Ik moet wel zeggen dat er naar mij geluisterd wordt. Maandag ben ik naar neurologie geweest. Daar heeft de neuroloog-assistent mij te woord gestaan. Die heeft echt goed geluisterd en mij geholpen. Nadien is ze nog terug naar hier gekomen. (...) Ik heb dinsdagmorgen gebeld. Toen zeiden ze “Ik ben blij dat ik u aan de lijn heb, want eigenlijk ben jij mantelzorgers. Jij kan een aantal voordelen krijgen.” Dat is super, want de eerste dag hebben we 14 euro betaald voor de parking. Een ander voordeel is dat ik 's avonds ook iets krijg om te eten, wat maakt dat ik wat langer kan blijven want anders zit je hier met een knorrende maag.”

- Echtgenote van persoon met jongdementie -

Reflectievragen

- Wat ervaren mantelzorgers binnen onze organisatie? Nemen we concrete stappen om een verwelkomende en ondersteunende omgeving te creëren? Tip: visualiseer het pad van een mantelzorgers binnen je organisatie om te detecteren waar meer ondersteuning kan geboden worden.
- Hoe kunnen we de fysieke omgeving van onze organisatie beter afstemmen op de noden van de mantelzorgers?
- Krijgen mantelzorgers op vandaag de mogelijkheid om te participeren in de zorg? Zo ja, wat is nu al mogelijk? Wat kan er nog mogelijk gemaakt worden?
- Weten onze medewerkers hoe en naar wie zij mantelzorgers kunnen doorverwijzen?
- Hoe kunnen we mantelzorgers toeleiden naar respijtzorg en andere vormen van ondersteuning binnen en buiten onze organisatie?

Aan de slag met mantelzorg

We hopen je na het lezen van deze gids geïnspireerd te hebben om aan de slag te gaan met mantelzorgondersteuning! Misschien twijfel je nog aan de impact die jij of jouw team kan hebben binnen de organisatie of maak je je zorgen of jouw visie wel wordt gedeeld door collega's.

Hier zijn een aantal praktische tips om je op weg te helpen:

- Probeer niet alles van vandaag op morgen te veranderen. Implementeer wat kan op korte termijn en bouw daarop verder.
- Start niet op alle afdelingen binnen je organisatie tegelijk, maar begin met een pilootproject, evalueer en implementeer gaandeweg.
- Neem eens een kijkje over afdelingen of diensten heen. Misschien worden er in je organisatie al veel dingen gerealiseerd voor mantelzorgers?
- Breng gemotiveerde medewerkers samen en maak het topic bespreekbaar.
- Verwacht geen culturomslag binnen je organisatie van vandaag op morgen, maar bied collega's de nodige tools en inzichten om een andere kijk te verkrijgen op mantelzorg en de reflex te maken om mantelzorgers te ondersteunen.
- Vraag het aan de mantelzorgers: organiseer een bevraging en ga na hoe zij hun opname in het ziekenhuis, terugkeer naar huis of overgang naar thuiszorg hebben ervaren. Zo krijg je een duidelijk en objectief beeld rond de uitdagingen binnen je organisatie.
- Start het gesprek binnen je eigen organisatie aan de hand van de reflectievragen bij elke bouwsteen in deze gids.



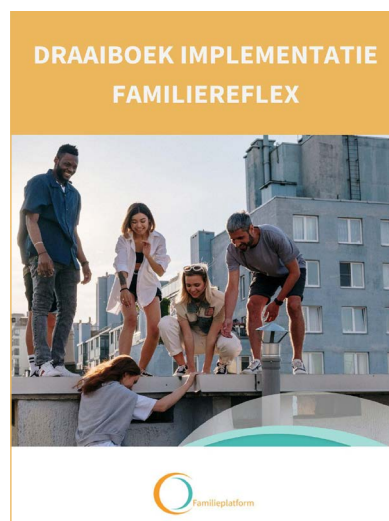
Andere handige resources

Draaiboek implementatie Familiereflex – Familieplatform

Wil je als zorgorganisatie aan de slag met de Familiereflex? Familieplatform geeft je graag een duwtje in de rug via het gratis draaiboek 'Implementatie Familiereflex'. Familieplatform VZW is een kennis en expertisecentrum die de belangen van familie en naasten binnen de gezondheidszorg behartigt. Als expertisecentrum begeleiden ze zorgorganisaties in de (verdere) uitbouw van een familiebeleid. Ze roepen op om de Familiereflex te maken: ze willen elke zorgorganisatie de familie laten erkennen, ondersteunen, informeren en betrekken. Dat doen ze door workshops, vormingen en coachings aan te bieden. Zo zetten ze de stem van familie (meer) centraal en maken ze een verschil binnen de zorg en de maatschappij.

[Klik hier voor meer informatie](#)

[Klik hier om contact op te nemen via e-mail](#)



Inspiratiegids Dementievriendelijke ziekenhuizen – Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en Alzheimer Liga Vlaanderen

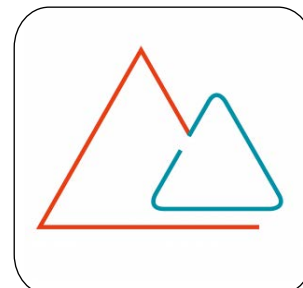
Een consultatie of verblijf in een ziekenhuis is een kantelmoment met een mogelijks grote impact op het functioneren en het welbevinden van mensen met dementie en hun gezinnen. Een warme, persoonsgerichte aanpak, met oog voor de beleving van de persoon met dementie, met oog voor de kracht van de mantelzorgers als bondgenoten, in een dementievriendelijke inrichting, omringd door zorgverleners met expertise in het omgaan met dementie, ... zijn cruciale elementen om een mogelijks traumatiserende ervaring om te buigen naar een versterkende ervaring. Om ziekenhuizen te helpen in die kanteling lanceerden Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en Alzheimer Liga Vlaanderen in 2024 de inspiratiegids voor ziekenhuizen. Samen zetten ze stappen vooruit richting nog persoonsgerichtere zorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.

[Klik hier voor meer informatie](#)



Organisatiescan mantelzorgbewust beleid – Ik Zorg Ook

Voel je de nood als organisatie om meer in te zetten op samenwerken met mantelzorgers, maar weet je niet goed waar te beginnen? Dan heeft Ik Zorg Ook voor jou de oplossing: je start met de Organisatiescan Mantelzorgbewust beleid. Deze organisatiescan is een wetenschappelijk onderbouwde tool die je een klare kijk biedt op de huidige samenwerking tussen jouw medewerkers en mantelzorgers. Daarnaast krijg je ook zicht op de verwachtingen van mantelzorgers en de noden van je eigen personeel. Zo weet je na het afnemen van de organisatiescan



wat de sterke punten zijn van je bedrijf in de contacten met mantelzorgers en wat mogelijke werkpunten zijn waarop je nog kan inzetten. Omdat je nu weet wat mantelzorgers precies van je organisatie verwachten, kan je heel gericht acties kiezen zonder het risico te lopen veel energie te steken in projecten die weinig rendement zullen hebben. De organisatiescan Mantelzorgbewust beleid is bruikbaar voor alle zorgorganisaties, zoals thuiszorgdiensten, woonzorgcentra, ziekenhuizen, huisartspraktijken, CAW ...

[Klik hier voor meer informatie](#)

[Klik hier om contact op te nemen via e-mail](#)

Visietekst 'Ouderen vriendelijk ziekenhuis' – Aanbevelingen voor de zorg van kwetsbare ouderen

De visietekst 'Ouderen vriendelijk ziekenhuis' biedt aanbevelingen, geriatrische expertise en goede praktijkvoorbeelden rond ouderenvriendelijke ziekenhuizen, met als doel een betere gezondheidsuitkomst voor kwetsbare ouderen. Het document is het resultaat van een samenwerking tussen diverse experts uit Vlaamse ziekenhuizen en het brede zorglandschap. Het omvat 10 belangrijke thema's gebaseerd op 31 standpunten uit het 'Senior Friendly Care' kader, en is verrijkt met inzichten van de werkgroep seniorenadviesraden, waarbij zowel zorgvragers én mantelzorgers hun ervaringen hebben gedeeld. Er wordt gestreefd naar een professionele, correcte en empathische benadering van alle patiënten, met nadruk op geduld, heldere communicatie en mantelzorgparticipatie. De focus reikt van de eerste consultatie tot het ontslag en betreft alle medewerkers en afdelingen binnen het ziekenhuis.



Download [hier gratis de visietekst 'Ouderen vriendelijk ziekenhuis'](#)

Over Coponcho



Mantelzorgers zijn brengt vaak heel wat vragen en bezorgdheden met zich mee. Voor welke premies kom ik of de persoon voor wie ik zorg in aanmerking? Is thuisverpleging mogelijk? Of andere hulp aan huis? Welke hulpmiddelen bestaan er? Welke aanpassingen aan huis kunnen er gebeuren? Wie is verantwoordelijk voor de financiën op het moment dat de zorgbehoevende niet meer wilsbekwaam is? Welke verlostelsels kunnen mantelzorgers opnemen? Het is vaak een hele zoektocht om een antwoord vinden op deze vragen en emotioneel kunnen ze ook heel wat teweegbrengen.

Als één van de zes erkende mantelzorgverenigingen in Vlaanderen wil Coponcho mantelzorgers en zorgbehoevenden hierbij ondersteunen als Co-mpagnon in de zorg voor een ander.

Heb je een vraag?

Klik [hier](#) voor meer informatie

Klik [hier](#) om contact op te nemen via e-mail naar of bel naar 02 515 02 63

- Coponcho is telefonisch en via mail bereikbaar voor alle vragen, maar ook voor een warme babbel of een luisterend oor.
- We verspreiden informatie rond mantelzorg tijdens campagnes, vormingen en verschillende digitale en analoge kanalen.
- Coponcho zet sensibiliserings- en waarderingsacties op bij zorg- en hulpverleners en binnen het brede maatschappelijk debat.
- Tijdens praatgroepen, infosessies en focusgroepen gaan we dieper in op thema's die mantelzorgers nauw aan het hart liggen.
- We organiseren mantelzorgvakanties, zodat mantelzorgers en zorgvragers samen op adem kunnen komen. Op deze vakanties wordt zorgkundige ondersteuning voorzien.





Over Okra



Als erkende vereniging voor mantelzorgers en gebruikers zet OKRA-ZORGRECHT zich ten volle in voor al wie zorg nodig heeft of zorgt voor een ander. Speciale aandacht gaat uit naar bewoners van woonzorgcentra en hun mantelzorger. OKRA-ZORGRECHT maakt deel uit van de ouderenvereniging OKRA.

- Wij bieden een luisterend oor, bemiddeling en advies op maat.
- Je blijft op de hoogte van de laatste nieuwtjes via onze nieuwsbrieven en het OKRA-Zorgmagazine.
- Wist je dat we ook vormingen en ontmoetingsmomenten organiseren? Neem snel een kijkje op www.okra.be voor al onze activiteiten.
- We behartigen niet alleen persoonlijke belangen. We kaarten de noden en wensen van de zorggebruiker en mantelzorger ook aan bij het beleid.

Heb je een vraag? Gratis lid worden van OKRA-ZORGRECHT?

Klik [hier](#) voor meer informatie

Klik [hier](#) om contact op te nemen via e-mail of bel naar 02 246 57 22

Over Onderzoekscentrum 360° Zorg en Welzijn – HOGENT



360° Zorg en Welzijn verricht praktijkgericht onderzoek en dienstverlening met oog op de realisatie van toekomstbestendige zorg- en hulpverlening. Vanuit een 360°- systeembenadering focust het onderzoek op vier speerpunten en de interactie hiertussen: nl. persoonsgericht, netwerkgericht en omgevingsgericht werken in zorg en welzijn, en IT als facilitator voor kwaliteit van zorg. Binnen het onderzoekscentrum werken experts uit diverse disciplines samen en dit in nauwe samenwerking met (verenigingen van) personen met een zorg of ondersteuningsnood en hun netwerk, met het werkveld en met beleidsmakers.

Meer informatie over onze projecten of onze experts?

Klik [hier](#) voor meer informatie

Literatuur- & beeldenlijst

-
- ActiZ, & EIZ. (2007). Samenspel met mantelzorg. Handreiking voor het vormen van visie en beleid op het gebied van mantelzorg in organisaties voor verpleging en verzorging. Utrecht: ActiZ.
 - Bracke, M., Mortelmans, D., Declercq, A., Raeymaeckers, P., De Koker, B. & Heylen, L. (2022). Zorgenquête 2021: Inhoudelijk rapport. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
 - Bronselaer, J., Vandezande, V., Vanden Boer, L. & Demeyer, B. (2016). Sporen na duurzame mantelzorg: Hoe perspectief bieden aan mantelzorgers? Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
 - De Koker, B., De Stercke, N., De Vos, L. & De Witte, N. (2016). Bouwstenen voor lokale netwerken mantelzorg: van erkennen tot verbinden. Gent, Provinciebestuur Oost-Vlaanderen.
 - Desmedt, M., Bergs, J., Vertriest, S., Hellings, J., Petrovic, M, & Vandijck, D. (2016). De economische waarde van mantelzorg en de financiële impact ervan op de ziekteverzekering. Universiteit Hasselt.
 - Familieplatform (2023). Draaiboek 'Implementatie Familierexflex'. <https://familieplatform.be/coaching/>
 - Knaeps, J., De Koker, B., Steyaert, J., Heylen, L., & Van Puyenbroeck, J. (2018). Zorg voor mantelzorg.
 - Wommelgem: Van Inn.
 - Smits, M. A. A., Boezeman, E. J., & Eskes, A. M. (2022a). De invloed van betrokken mantelzorgers. TVZ verpleegkd prakt wet 132, 52–53. <https://doi.org/10.1007/s41184-021-1071-z>
 - Smits, M. A. A., Boezeman, E. J., Nieuwenhuijsen, K., de Boer, A. G. E. M., Nieveen van Dijkum, E. J. M., & Eskes, A. M. (2022b). Family involvement on nursing wards and the role conflicts experienced by surgical nurses: A multicentre cross-sectional study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 36(3), 706-716. <https://doi.org/10.1111/scs.13032>
 - Statbel (2023). Bevolking naar woonplaats, nationaliteit (Belg/niet-Belg), burgerlijke staat, leeftijd en geslacht.
 - Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium. <https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/>
 - Tanja, A., de Bruijn, I., Scherpenzel, S., Brink, S., van der Kruk, P., & Schreuder Goedheijt, T. (2009). De basisfuncties mantelzorg in de praktijk. Utrecht: Movisie.
 - Vandeurzen, J. (2016). Nabije zorg in een warm Vlaanderen. Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan 2016 - 2020.
 - Vlaams Expertisepunt Mantelzorg (2024). Campagnemateriaal #dahadikeffenodig. <https://www.mantelzorgers.be/nl/campagnemateriaal-dahadikeffenodig>
 - Vlaams Expertisepunt Mantelzorg (2024). Samenspraak – in gesprek als evenwaardige partners. <https://www.mantelzorgers.be/nl/samenspraak-gesprek-als-evenwaardige-partners>
 - Vlaams Expertisepunt Mantelzorg (2024). Voor professionals die samenwerken met mantelzorgers. <https://www.mantelzorgers.be/nl/voor-professionals-die-samenwerken-met-mantelzorgers>
 - Walgraef, I. (2023, 10 februari). DEMEN-ZIE: Ervaringen personen met dementie en hun mantelzorgers bij een opname in het ziekenhuis. Wintermeeting Gerontologie & Geriatrie, Oostende.
 - Landelijk platform GGZ. (2016). Handleiding Familiebeleid GGZ. Utrecht: LPGGz / Kamer Familieraden.
-
- Vlaams Expertisepunt Mantelzorg (VIVEL): p2, p14, p16, p22, p30, p31, p33, p35, p40, p46, Pexels: p2, p24, p25, p29, p49, Envato Elements: p1, p2, p4, p5, p8, p10, p13, p17, p20, p23, p26, p27, p37, p43, p45, p50, Belga: p21, AZ Maria Middelaars: p17, az groeninge: p22, p44, PZ Sint-Annendael: p28, AZ Diest: p28, OCMW Gent: p30, Departement Zorg: p30, p34, Coponcho: p34, AZ Sint-Lucas Brugge: p42, HOGENT : p43, Familieplatform VZW: p47, Expertisecentrum Dementie Vlaanderen & Alzheimer Liga Vlaanderen: p47, Thomas More (Ik Zorg Ook): p48, Jessa Ziekenhuis, AZ Maria Middelaars, AZ Alma, az groeninge, GZA, AZ Sint-Jan, AZ Delta, Zorgnet Icuuro: p48

Deze inspiratiegids kadert in het project
'Mantelzorgers betrekken bij scharniermomenten'
van het Vlaams Mantelzorgplan 2022-2024.

