

Tips over het thema Informele Zorg voor Cliëntenraden en Zorgorganisaties



Deze tips zijn verzameld door het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam tijdens 4 themabijeenkomsten over dit onderwerp. De bijeenkomsten zijn bezocht door cliëntenraadsleden, zorgmedewerkers, leidinggevenden en cliënten van verschillende zorgorganisaties in Amsterdam. Het doel was om ervaringen en gegevens over Informele Zorg (IZ) vanuit verschillende perspectieven uit te wisselen en zo tot een aantal tips te komen voor cliëntenraden en zorgorganisaties.

Informele zorg is zorg en ondersteuning die wordt gegeven door mensen die dat niet als hun beroep doen en er dus niet voor betaald worden.

Mantelzorgers doen dat vanuit een relatie zoals familielid of vriendschap. Mantelzorg is daarmee dus een vorm van informele zorg.

Beleid over IZ verschilt per organisatie en is ook per cliënt maatwerk. Daarom is het belangrijk dat beleid wordt gemaakt vanuit het perspectief van de cliënten én mensen die IZ nodig hebben én van de mensen en organisaties die de IZ leveren. Hieronder de tips uit de 4 bijeenkomsten voor cliëntenraad en zorgaanbieder.

Tips voor de cliëntenraad

- Pak dit thema breed op in de organisatie, ga het gesprek aan met de cliënten en vertegenwoordigers, OR, leidinggevenden en directies tot en met de raad van toezicht.
- Ga in gesprek en stel vragen, vanuit het clientperspectief:
 - Waarom is IZ van belang?
 - Wat gebeurt er als geen beleid ten aanzien van IZ is?
 - Hoe komen we samen tot goede IZ?
 - Hoe faciliteert de organisatie de individuele IZ-verleners? Zorg dat duidelijk is waar men gebruik van kan maken en wie regie heeft.
 - Wat is taak van de organisatie? Bijvoorbeeld: Als een cliënt geen familie/netwerk heeft, dan dient de organisatie zo nodig een andere IZ te regelen.
 - Wat kan de cliënt de komende jaren van de organisatie verwachten op gebied van zorg en welzijn?
- Geef een belangrijke rol aan de lokale raden als het gaat om aansluiten bij de cliënt en diens netwerk. Stimuleer het gesprek met de wijk/buurt, informeer en denk samen alvast na over de toekomst van zorg en welzijn in de buurt.
- Vraag na wat het bestaande beleid is/ of er al beleid is rond IZ bij de organisatie.
- Wat betekent het IZ beleid voor andere zaken, zoals zorg/-ondersteuningsplannen en het gesprek met de naasten en de cliënt; Wat staat erover in jaarverslaglegging en in de jaarlijkse kwaliteitsbeelden (het generiek kompas) kwaliteit van bestaan. Heeft IZ-beleid invloed op beleid en praktijk m.b.t. vrijwilligers.

- Inventariseer de IZ op dit moment in de praktijk, wat gaat goed en wat kan beter. Van verhalen leren we en kunnen we samen beleid en uitvoering verbeteren. Voeg evaluatiemomenten toe en stel samen de plannen naar de toekomst op en ook telkens weer bij. Blijf in gesprek als organisatie en raden.
- Ga eens bij een andere CR (buiten de eigen organisatie) of ouderenbonden te rade hoe zij met dit thema zijn omgegaan en leer van elkaar!

Tips voor de organisatie

- Betrek vroegtijdig alle mede-/zeggenschap organen (cliëntenraden, ondernemingsraad, vrijwilligersraad, professionele adviesraad, raad van toezicht, etc.). Het gaat erom dat alle perspectieven betrokken worden bij het opstellen van het IZ-beleid.
- Onderzoek in hoeverre ook externe partijen een rol kunnen/ moeten spelen, bijvoorbeeld gemeente, opleidingsinstituten, collega-organisaties, zorgkantoor en de zorgverzekeraar. En werk in de praktijk met hen samen waar dit mogelijk is.
- Heb ook oog voor ontwikkelingen burgerinitiatieven zoals zorgcirkels, zorgzame buurten. Stimuleer het gesprek met de wijk/buurt, informeer en denk samen na over de toekomst van zorg en welzijn in de buurt/wijk.
- Bedenk wat het voor IZ betekent dat de WLZ 80% gelinkt is aan welzijn en welbevinden; en 20% daadwerkelijk betrekking heeft op zorgvragen. Als zorgaanbieder kun je niet alle vragen of problemen van cliënten oplossen, maar adresseer deze dan aan andere organisaties en/of instanties danwel politiek.
- Zorg ervoor dat team en IZorgverleners met elkaar communiceren en samen afspraken maken, zo nodig tot op individueel clientniveau over taken, verantwoordelijk- en bevoegdheden. Nodig mensen uit en geef ze ook invloed, werk nauw samen. De cliënt en naaste werken samen met het team om de cliënt heen, niet alleen de professional bepaalt.
- Zorg voor gelijkwaardigheid van cliënten, naasten en professionals. Als je niet het idee hebt echt op gelijke voet bij te kunnen dragen, gaan mensen niet meedoen in het gesprek en de samenwerking.
- Faciliteer de IZ-verleners: overvraag hen niet, stem vooraf goed af wat wel en niet kan en faciliteer de IZverleners door bv. vervoer of communicatie en de juiste privacy-afspraken en verzekeringen als organisatie op je te nemen.
- Zorg ervoor dat IZorgverleners een eigen overlegmogelijkheid/-orgaan hebben, en dat er contact is met de andere raden.
- InformeleZorg vraagt om een cultuuromslag bij de formele zorg. Samen zorg je voor goede leefomstandigheden voor de cliënten. Beide zijn hiervoor nodig en afspraken dienen te worden gemaakt, over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.