



# Familie- en vriendenzorg

Informatie voor  
mantelzorgers



**Zorgbalans** Omdat goede zorg heel persoonlijk is

# Familie- en vrienden zorg

Uw partner, familielid, vriend of andere naaste krijgt zorg bij Zorgbalans. Dat is wennen voor hem of haar en voor u. In deze folder leggen wij u graag uit wat u kunt verwachten van Zorgbalans en waar u met vragen terecht kunt. Ook leest u tips van andere mantelzorgers.



## Wat is een mantelzorger?

Een mantelzorger is iemand die (een deel van) de zorg voor een naaste op zich neemt. Deze naaste is een hulpbehoevende partner, familielid, vriend, kennis of buur. De zorg die u verleent is onbetaald. Stofzuigt u om de dag bij uw ouders omdat ze dat zelf niet meer kunnen? Helpt u uw partner dagelijks met douchen? Dan noemen we ook u een mantelzorger. Omdat het vaak om zorg voor familie en vrienden gaat, spreken we binnen Zorgbalans liever van familie- en vriendenzorg. Maar we gebruiken ook de landelijke term 'mantelzorg', omdat deze beter bekend is.

## Zorgtaken delen

Mantelzorg is onmisbaar. Bij de zorg hebben wij u nodig, omdat u de geschiedenis van uw naaste kent. U weet wat hij of zij het liefst tussen de middag eet, welke programma's hij of zij graag kijkt en wat hij of zij vroeger leuk vond. Daarnaast voelt het voor uw naaste vertrouwd en veilig om u geregeld te zien en dingen met u te blijven doen. Als familie of vriend bent u misschien gewend een groot deel van de zorgtaken op u te nemen. Het kan best vreemd aanvoelen wanneer professionals daarin gaan ondersteunen.

Wij overleggen graag welke rol u als mantelzorger kunt en wilt spelen. In de thuiszorg kunnen we u bijvoorbeeld bepaalde zorghandelingen leren, zoals elastische kousen aantrekken. In een woonzorgcentrum kunt u bijvoorbeeld



helpen bij het ochtendritueel. Ook kunnen onze medewerkers u meer leren over een bepaalde aandoening, zoals dementie.

## Contact met zorgmedewerkers

Als partner van iemand die thuiszorg van Zorgbalans krijgt, heeft u contact met het Thuiszorg Buurtteam. Dit team bestaat uit 12-15 professionele zorgmedewerkers die bij u thuis komen. Een van de verpleegkundigen uit het buurtteam bespreekt in het eerste gesprek bij u thuis hoe de zorg eruit kan komen te zien en welke rol u wilt hebben. Eventuele twijfels of vragen kunt u later ook met één van de andere thuiszorgmedewerkers bespreken.



Wanneer uw naaste in een van onze woonzorglocaties komt wonen of revalideren, krijgt u te maken met medewerkers in het huis. In elk huis werken facilitair medewerkers, zorgmedewerkers, artsen en therapeuten. Ook zijn er activiteitenbegeleiders, vrijwilligers en een geestelijk verzorger. Uw eerste contactpersoon voor de zorg is de Eerst Verantwoordelijk Begeleider (EVB). Diegene is het eerste aanspreekpunt op de afdeling en de spil tussen uw naaste, de mensen om hem of haar heen en zorgmedewerkers. Zo nodig heeft u contact met de arts, activiteitenbegeleider of een therapeut.

**Tip:** Door met de EVB contact te houden, hoeft u maar één keer uw verhaal te doen. Maak daarom geregeld een afspraak met de EVB om rustig met elkaar te praten en informatie uit te wisselen.

### **Revalideren, en dan?**

Als uw naaste bij ons revalideert, werken we er samen aan dat hij of zij weer thuis kan wonen. Voordat dit gebeurt, bekijken we met u en uw naaste of er (praktische) hulp nodig is wanneer uw dierbare weer naar huis komt. We bespreken hoe de thuissituatie is en wat uw naaste minimaal moet kunnen om thuis te kunnen zijn. Zijn er bijvoorbeeld trappen thuis, dan oefenen we tijdens de revalidatie met traplopen.



Tijdens de periode van revalidatie is zorg van familie en vrienden erg belangrijk. Zo kunt u in overleg meelopen met de zorg en behandelaren om samen nieuwe vaardigheden te leren. Daarnaast kan een tussentijds bezoek aan huis helpen u samen voor te bereiden op de thuiskomst. Vaak gaat de revalidatie thuis door, zodat specifieke begeleiding aan u en uw naaste gegeven kan worden in de thuissituatie. Als thuis wonen geen optie meer is, gaan we samen in gesprek over andere oplossingen.

### **Thuis wonen met dementie**

In elke grote plaats in onze regio hebben wij een ontmoetingscentrum. In deze laagdrempelige 'ontmoetingsplekken in de wijk' komen mensen met dementie die nog thuis wonen en hun familieleden of vrienden. Hier ontmoet u anderen die uw situatie begrijpen.

Voor familie en vrienden is er ondersteuning en informatie op het ontmoetingscentrum. U kunt met uw naaste aan de activiteiten meedoen. En er is een gespreksgroep speciaal voor familie en vrienden. Daar kunt u informatie uitwisselen of uw verhaal doen. Samen met de medewerkers kijkt u wat u nodig hebt om thuis de zorg vol te blijven houden.

**Tip:** Loop een keer mee in een ontmoetingscentrum om de sfeer te proeven. Er is altijd ruimte voor een kopje koffie en een gesprek.

U kunt zelf bijdragen aan de activiteiten in het ontmoetingscentrum. Sommige mensen kunnen heerlijk koken en helpen met de lunch, anderen zijn goed met uitleg geven aan groepen. In het ontmoetingscentrum doen we het werk samen.





## Respijtzorg

Thuis uw naaste verzorgen en ondersteunen kan heel mooi zijn. Worden de zorgtaken u op een bepaald moment te veel, dan kunt u gebruik maken van respijtzorg. Bij respijtzorg nemen professionele zorgverleners en/of vrijwilligers een deel van de zorg van u over. Dat kan tijdelijk zijn, bijvoorbeeld als u op vakantie wilt, of voor langere tijd, door u overdag te ontlasten.

Respijtzorg zorgt ervoor dat u op adem komt en weer even ontspant. Hierdoor kunt u langer thuis voor uw naaste blijven zorgen.

Geef op tijd aan dat de zorg zwaarder wordt dan u aankunt. Samen met een medewerker van onze Zorgcentrale is er vaak een goede oplossing te vinden. Bel gerust voor informatie en overleg via 023 - 8 918 918.

## Persoonlijke relatie

Bij Zorgbalans stimuleren we dat u leuke dingen blijft doen met uw naaste. U bent immers naast mantelzorg ook iemands partner, kind, vriend of vriendin. Als u samen bijvoorbeeld wilt blijven wandelen, koffie drinken of naar muziek wilt luisteren dan bespreken wij graag met u hoe u dit in stand kunt houden. Als u beide thuis woont, dan is het ontmoetingscentrum een goede plek om samen activiteiten te ondernemen en onder de mensen te zijn. Woont uw naaste in een huis van Zorgbalans, dan vindt u het misschien fijn om geregeld langs te komen en kunt u de lunch bijwonen of meedoen aan een activiteit.

**Tip:** Het komt wel eens voor dat uw naaste niet meer de oude wordt of dat er gedragsveranderingen ontstaan. Indien u dit lastig vindt of zich zorgen maakt, kunt u dit bespreken met de EVB, arts of therapeut. Zij weten oplossingen en wegen die voor u onbekend zijn, zoals het bestaan van gespreksgroepen.

### **Contact en evaluaties**

Wij vinden het belangrijk dat u goed contact hebt met de zorgmedewerkers en afspraken met hen maakt over de samenwerking. Hebt u vragen of wilt u iets bespreken? Neemt u dan contact op met uw vaste contactpersoon van het buurtteam, ontmoetingscentrum of de woonzorglocatie. Soms heeft u zelf niet in de gaten dat de zorg u teveel wordt en dat u wel wat extra hulp kunt gebruiken. Onze evaluaties helpen daar bij. Tijdens een evaluatie bespreken we met u en uw naaste hoe het gaat, hoe de samenwerking bevalt en wat er beter kan.

### **Mantelzorgorganisaties**

Er zijn verschillende steunpunten voor mantelzorg waar ze u advies kunnen geven en ondersteunen. Bijvoorbeeld door een cursus, persoonlijk gesprek of lotgenotengroep. Zorgbalans werkt nauw samen met mantelzorgorganisatie Tandem. U kunt Tandem bereiken via telefoon 023 - 8 910 610, mail [info@tandemzorg.nl](mailto:info@tandemzorg.nl) en [www.tandemmantelzorg.nl](http://www.tandemmantelzorg.nl).

### **Niet tevreden over de zorg?**

Goede communicatie is belangrijk, blijft u daarom in gesprek met onze medewerkers. Spreek verwachtingen uit en geef het aan als u zich zorgen maakt of ontevreden bent. Mocht u ergens niet tevreden over zijn en er met uw vaste contactpersoon niet uitkomen, wendt u zich dan tot de teammanager Zorg van de woonzorglocatie, de wijkverpleegkundige van het buurtteam, de teammanager van de woonzorglocatie of de programmacoördinator van het ontmoetingscentrum.

Als een gesprek met hem/haar niet tot een aanvaardbare oplossing leidt of u wilt een klacht indienen, dan kunt u terecht bij een van onze klachtenbemiddelaars. U vindt hun contactgegevens en onze klachtenregeling op [www.zorgbalans.nl/klacht](http://www.zorgbalans.nl/klacht). De klachtenregeling op papier kunt u verkrijgen bij de Servicebalies van onze woonzorglocaties. Liever zien we dat u op tijd aan de bel trekt, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken en zo de klacht kunnen voorkomen.

## **Denk aan uzelf**

Voor mantelzorg kiest u niet altijd zelf. Uw leven kan ingrijpend veranderen door de zorg die u geeft. U loopt misschien tegen praktische zaken aan of er ontstaan vragen. Het is belangrijk om uw behoeften en zorgen uit te spreken. Wij helpen u graag en denken met u mee om tot oplossingen te komen.

# Zorgbalans



Zorgbalans is een grote ouderenzorgorganisatie en een van de grootste werkgevers in de regio Kennemerland en Zuid-Holland Noord. Wij ondersteunen mensen met een zorgbehoefte om zo lang mogelijk op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.

Met 2700 professionele medewerkers en 900 vrijwilligers bieden wij tijdelijke en langdurige verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning, behandeling, revalidatie en begeleiding bij dementie. Dat doen we bij mensen thuis, in onze ontmoetingscentra en woonzorglocaties. Van Castricum, Heemskerk, IJmuiden, Haarlem, Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort tot in Hillegom.

“Ik voel me echt  
een onderdeel  
van het team”

maart 2015



**Zorgbalans**  
Postbus 6166  
2001 HD Haarlem  
023 - 8 918 918  
info@zorgbalans.nl

[www.zorgbalans.nl](http://www.zorgbalans.nl)