

Het team van de toekomst

Hoe kunnen formele en informele zorg en ondersteuning hand in hand gaan voor de ouderen in onze samenleving? Deze vraag staat momenteel volop in de belangstelling. De noodzaak van samenwerking tussen formele en informele ondersteuning is voor iedereen duidelijk, maar het is voor beide partijen wel wennen om samen het team van de toekomst te kunnen vormen.

TEKST: FRANK VAN WIJCK BEELD: PIXABAY/GERALT

Wat is nodig om de ondersteuning en zorg toekomstbestendig te maken bij locaties, organisaties en in de keten? Het ministerie van VWS wil het leer- en verandervermogen van de sector versterken om het passende antwoord op deze vraag te vinden en flexibel te kunnen inspelen op ontwikkelingen. Hiervoor is het, in navolging van de eerdere programma's *Waardigheid en trots* en *Waardigheid en trots op locatie* nu het programma *Waardigheid en trots voor de toekomst*¹ gestart.

Een van de deelsessies tijdens het eerste congres dat in het kader van dit programma werd georganiseerd, begin juli, wierp een voor de toekomst van ondersteuning en zorg uiterst relevante vraag op: hoe komen we tot gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg? De combinatie van een toenemende vraag naar zorg en een steeds groter wordende krapte op de arbeidsmarkt maakt gelijkwaardig samenwerken met informele zorgverleners steeds belangrijker voor zorgaanbieders. Bij die informele zorgverleners denken de meeste mensen in eerste instantie aan naasten, de mantelzorgers dus. Maar het is breder, het zijn ook mensen uit het sociale netwerk van familie, vrienden en vrijwilligers.

Ondersteunende rol

In de deelsessie tijdens het congres vertelden een mantelzorgster, een zorgmedewerker, een vrijwilliger en een vrijwilligerscoördinator hoe zij samenwerken en wat nodig is om dit te kunnen doen. Wat zij vertelden, speelde zich af binnen het werkveld van twee intramurale organisaties: Zorggroep Groningen en Atlant. Maar de kern van wat daar aan bod kwam, is in de extramurale setting even relevant en toepasbaar.

Het meest sprekende voorbeeld om dit te illustreren kwam van mantelzorgster Jan Perlee. Hij verleende jarenlang thuis zorg en ondersteuning aan zijn vrouw, eerst vanwege haar diabetes type I en vervolgens ook toen

dementie bij haar werd vastgesteld. In een korte film² geeft hij uitleg over hoe hij zijn ondersteunende rol jarenlang thuis heeft vervuld voor zijn Tineke, en hoe belangrijk hij het vond dit te blijven doen toen voortzetting van de zorg thuis niet langer haalbaar was en zij dus moest worden opgenomen in een verpleeghuis van Zorggroep Groningen.

“De professionals kunnen leren van de mantelzorgster als expert, maar omgekeerd is hetzelfde het geval.”

Wennen aan elkaar

Dat de mantelzorgster meereist als iemand naar het verpleeghuis gaat, is niet vanzelfsprekend maar wel waardevol, is de duidelijke boodschap van Perlee's verhaal. Er komt echter wel wat bij kijken: het vraagt anders denken en doen van de organisatie en van de medewerkers. Dit moet geborgd zijn in de werkprocessen. De basis hiervoor is dat de medewerkers en de mantelzorgster met elkaar in gesprek gaan over de wensen, verwachtingen en beperkingen van beide partijen. Het is goed als dit al in de thuissituatie gebeurt, benadrukten beide partijen tijdens de deelsessie.

Maar dat is slechts een deel van het verhaal, want het heeft net zo goed betrekking op de situatie waarin de persoon die zorg en ondersteuning nodig heeft nog



thuis woont. Dat is nu al het geval en het zal in de nabije toekomst nog veel vaker het geval zijn, kijken naar de doelstellingen van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO).

In dit verband is het SOFA-model interessant. SOFA staat voor Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen. Het beschrijft de vier rollen die een mantelzorger heeft en de manier waarop de professional hiermee om kan gaan. In de intramurale setting is die professional het team en de coördinator vrijwilligerswerk. In de thuissituatie kan het de thuiszorg of wijkverpleging zijn, maar ook de professional in het sociaal domein. De vier rollen van de mantelzorger die het SOFA-model benoemt, zijn: partner in de zorg, hulpvrager bij overbelasting, de persoonlijke relatie van de hulpvrager en de expert die alles weet van de hulpvrager. Per situatie en per mantelzorger kan verschillen welke van deze vier rollen de overhand heeft. Maar één rol is altijd aanwezig en dat is die van de persoonlijke relatie. De mantelzorger is in alle situaties de partner, het kind of het kleinkind van de hulpvrager. Op basis van de vier rollen kunnen de

professionals en de mantelzorger afspraken maken over hun rollen en de grenzen daarvan. Die grenzen kunnen per situatie verschillen. Bij Jan Perlee bijvoorbeeld kwamen er ook verpleegtechnisch voorbehouden handelingen bij in het kader van de diabetes type I van zijn vrouw. Maar of hiervan nu wel of niet sprake is, het is altijd een kwestie van aftasten. De twee partijen moeten elkaars rollen leren erkennen en vertrouwen en dat is aftasten. Perlee zei hierover: "Mijn gouden tip is: blijf communiceren met elkaar. En als je vragen hebt, stel die dan ook. De professionals kunnen leren van de mantelzorger als expert, maar omgekeerd is hetzelfde het geval."

Tot goede samenwerking komen

Naast het SOFA-model bestaat ook het WIFA-model. Dit staat voor Waarderen, Informeren, Faciliteren, Afstemmen. In dit model komen de verschillende aspecten aan bod die nodig zijn om tot goede samenwerking te kunnen komen tussen professionals en vrijwilligers. Ook dit onderwerp werd in de deelsessie van het congres besproken in relatie tot de intramurale setting, in dit geval zorgaanbieder Atlant. Maar het is duidelijk

dat ook dit model net zo goed betrekking heeft op de extramurale setting, waarbij de professionals wederom de thuiszorg, de wijkverpleging of de professional in het sociaal domein kunnen zijn. Ook hier weer is goede afstemming tussen beide partijen essentieel. En voortdurende communicatie. Neem bijvoorbeeld de situatie waarin een vrijwilliger wordt ingezet om op gezette tijden te gaan wandelen met een thuiswonende hulpvrager met dementie. Dit betekent dat deze persoon blijft bewegen, en dat de mantelzorger even wordt ontlast van diens taak. Maar als de persoon met dementie net voorafgaand aan het moment dat de vrijwilliger komt voortdurend onrustig is geweest, is het wel zaak dat die vrijwilliger dit weet, omdat anders tijdens die wandeling problemen kunnen optreden. De gouden tip van Perlee is hier dus evenzeer van toepassing.

Nabranders

Tijdens de deelsessie van het congres kwam nog een kritische noot van een deelnemer uit de zaal. Diegene was teleurgesteld uit het vrijwilligerswerk gestapt omdat in de zorg en ondersteuning zoveel tijdelijke krachten werken dat het veel te moeilijk was om tot continuïteit in de samenwerking te komen tussen de professionals en vrijwilligers. Een geluid dat helaas overal in de zorg – en ook ten aanzien van professionals in het sociaal domein – herkenbaar zal zijn.

- (1) **Waardigheid en trots voor de toekomst - Waardigheid en trots voor de toekomst**
- (2) **Gelijkwaardig samenwerken met informele zorg - YouTube**



NIETS DOEN IS GEEN OPTIE

De discussie over het belang van samenwerking tussen formele en informele zorg en ondersteuning kan niet los worden gezien van de publicatie van het interdepartementaal beleidsonderzoek ouderenzorg dat in opdracht van minister Conny Helder is geschreven. De titel hiervan is veelzeggend: *Niets doen is geen optie*. Bij ongewijzigd beleid neemt tussen 2020 en 2040 de vraag naar hulpverleners in de ouderenzorg toe met ongeveer 75 procent. Het is onmogelijk hieraan met professionals invulling te geven, want die zijn er simpelweg niet en de krapte op deze arbeidsmarkt zal in de komende jaren alleen maar toenemen. Op dit moment al is sprake van 70.000 vacatures in de zorg, waarvan 20.000 in de ouderenzorg. En de verwachting tot 2040 die in het rapport wordt besproken, vertelt nog niet eens het hele verhaal. De toename van de vergrijzing loopt door tot 2060. In dat jaar is bovendien sprake van een gemiddeld oudere bevolking.

Niets doen is dus inderdaad geen optie. Omdat de doelgroep dit wel moet weten, sorteert het ministerie van VWS voor op een maatschappelijke dialoog, op basis van het uitgangspunt dat iedereen moet kunnen meepraten over ouder worden. Hiertoe gaat het ministerie al dit jaar de eerste bijeenkomsten organiseren, met in totaal duizend senioren van verschillende leeftijdsgroepen. Verder zal het ministerie burgerinitiatieven gaan stimuleren die tot doel hebben de zelfredzaamheid van senioren te bevorderen, informele zorg en taakdelegatie bevorderen en ook de inzet van zorgtechnologie.

De IBO-werkgroep presenteert in haar rapport twee ombuigingspaden: een pad waarbij de groei van de zorguitgaven wordt beperkt tot de demografische ontwikkeling en een pad waarbij de groei zich beperkt tot de ontwikkeling van het bbp. Aan de ene kant kan worden gekozen voor maatregelen die het pakket inperken. Aan de andere kant voor maatregelen die de eigen betalingen verhogen. In een interview in *Trouw* op basis van de publicatie (**Zorgminister Conny Helder: Mensen moeten meer zelf gaan doen (trouw.nl)**) liet de minister al weten dat mensen meer zelf zullen moeten gaan doen.

De IBO-publicatie is hier te downloaden: **Vergrijzing en het integrale ouderenbeleid | Tweede Kamer der Staten-Generaal**.