

Rapport

Traject werkende mantelzorgers

Like! Roeselare



INLEIDING

1. Kader: Interreg NSR – project Like! Building a local digital innovation culture

Om zowel inwoners, bezoekers als medewerkers digitaal vaardig te maken, heeft Stad Roeselare zich geëngageerd in een Europees project: 'Like! Building a local digital innovation culture'. Dit project wordt gesubsidieerd door Interreg North Sea Region, met een looptijd van oktober 2016 tot maart 2020. Het project is opgebouwd uit een partnerschap van tien partners (kennisinstellingen, steden en gemeenten,...) in vijf verschillende landen (België, Nederland, Verenigd Koninkrijk, Denemarken en Duitsland). Er wordt nauw samengewerkt rond drie thema's:

1. De creatie van een lokale digitale innovatieve cultuur doorheen de NSR. Binnen dit deel is het belangrijk om in te zetten op nieuwe digitale vaardigheden en kennis om om te gaan met innovatieve diensten,...
2. Ontwikkelen van slimmere dienstverlening. Het is belangrijk om als lokaal bestuur de bestaande informatie efficiënter te gebruiken door diverse bronnen met informatie aan elkaar te koppelen en zo te komen tot meer geschikte dienstverlening/communicatie voor de gebruikers en de gemeenschap. Het project legt de focus hierbij niet alleen op "gemiddelde personen", maar heeft ook de ambitie om in te zetten op de ontwikkeling van vaardigheden of innovatieve vormen van dienstverlening voor specifieke of kwetsbare doelgroepen.
3. De creatie van een digitaal DNA voor de stad of buurt. In dit derde deel wordt gefocust op data en wordt door lokale besturen samengewerkt aan een transnationaal dashboard. De data die hierbinnen gegeneerd worden, kunnen dan gebruikt worden in de beleidsvoering.

In Roeselare werd gekozen om in te zetten op de specifieke doelgroep van de werkende mantelzorgers, gezien er sinds 2018 een stuurgroep mantelzorg werd opgericht om het beleid voor mantelzorgers te structureren en verbeteren. Toen bleek tevens dat er nog te weinig werd ingezet op die specifieke doelgroep. Via het project Like! was er de opportuniteit om via human centred design samen met de doelgroep aan de slag te gaan om hun noden in kaart te brengen en de dienstverlening te verbeteren.

2. 'De werkende mantelzorger'

Mantelzorgers zijn personen die vrijwillig en onbetaald zorgen voor een naaste met een zorgnood. Door de aard van de zorgtaken en het gebrek aan tijd geven heel wat mantelzorgers aan dat ze vaak niet de juiste informatie, ondersteuning of hulp vinden. Daarenboven is er nog te weinig zicht op de concrete noden en behoeften van deze specifieke doelgroep.

In Vlaanderen zijn er momenteel meer dan 150.000 mantelzorgers die moeite hebben met de combinatie tussen hun werk en de zorg die ze verlenen aan iemand (een partner, ouder, kind,...). Zij worden werkende mantelzorgers genoemd. Het merendeel is tussen de 45 en 65 jaar oud, maar ook jongere mantelzorgers maken hier deel van uit. Omwille van de moeilijke combinatie tussen werk en zorg, staan deze mantelzorgers onder zware druk. De gevolgen daarvan laten zich voelen. Zo krijgen ze te maken met oververmoeidheid, ziekte, stress, uitval op het werk, enz. Vele werkende mantelzorgers gaan bijgevolg na verloop van tijd minder werken of moeten volledig stoppen met werken. Het aantal werkende mantelzorgers neemt steeds verder toe als gevolg van de vermaatschappelijking van de zorg. Ook in Roeselare blijkt dit het geval te zijn. Het gekende aantal mantelzorgers dat een mantelzorgpremie ontvangt ligt rond de 1.500. Daartegenover staat nog een grote groep van mensen die niet gekend zijn als mantelzorger, maar wel mantelzorgers zijn. Dit komt neer op meer dan 5% van de Roeselarese bevolking. Deze trend is tevens ook stijgend. Daarom besliste de stad Roeselare om de ondersteuning van werkende mantelzorgers onder de loep te nemen. De Stad wil werk maken van een bredere ondersteuning van deze kwetsbare groep en specifiek gaan kijken wat de stad kan doen ter ondersteuning van deze doelgroep. De doelstelling van het traject is om de publieke dienstverlening onder de loep te nemen en op basis van de feedback van de doelgroep zelf publieke dienstverlening (nieuw/vernieuwd, digitaal,...) na te streven met speciale aandacht voor hun noden en behoeften.

Concreet werden volgende doelstellingen vooropgesteld:

- Het in kaart brengen van en een beter zicht krijgen op de uitdagingen en de situatie van de werkende mantelzorgers in Roeselare en het systeem rond deze mantelzorgers. Hiernaast wil de stad het bestaande ondersteuningsaanbod in kaart brengen en dit aftoetsen met de werkende mantelzorgers in Roeselare (onderzoek).
- In de kijker zetten van werkende mantelzorgers en hun concrete noden en behoeften.
- Detecteren van werkende mantelzorgers, samenbrengen van de doelgroep en via interactieve workshops mee laten nadenken over nieuwe ideeën en oplossingen.
- Opmaken van een nieuw concept, blauwdruk en/of beleidsaanbevelingen ter ondersteuning van werkende mantelzorgers. Dit realiseert de stad aan de hand van een cocreatief traject met de werkende mantelzorgers.

3. Praattafels met werkende mantelzorgers

Het cocreatief traject, onder de noemer van praattafels, dat werd aangegaan samen met de mantelzorgers, doorliep vier fasen verspreid over een periode van zeven maanden (december 2018 – juni 2019):

- Fase 1: Onderzoek van de noden, de context en het aanbod
- Fase 2: Acht thematische praattafels in 2019
 - 29/01: Startavond: voorstelling project + kennismaking + wat houdt werk/mantelzorg in
 - 13/02: Zoektocht naar informatie + wonen
 - 27/02: Psychologische ondersteuning
 - 13/03: Werkvloer en werkgever + financiën
 - 27/03: Respijtzorg + praktische hulp en ondersteuning/thuiszorg
 - 23/04: Sociale uitwisseling + familiale bewindvoering
 - 30/04: Digitale ondersteuning en toepassingen + organisatie van de zorg
 - 26/06: Slotavond Like!: voorstelling resultaten traject en daarbij horende acties
- Fase 3: Beleidsaanbevelingen en overzicht
- Fase 4: Ontwikkeling van nieuwe acties

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de praattafels per thema samengevat. Niet alle bevindingen zijn zaken die op lokaal niveau kunnen aangepakt worden, het zijn vaak ook zaken die bovenlokaal (Vlaams of federaal) geregeld worden.

ZOEKTOCHT NAAR INFORMATIE

Algemeen

Informatie vormt een essentieel onderdeel van het leven als mantelzorger. Vanaf het moment dat men de zorg opneemt voor een naaste, begint meteen ook de zoektocht naar informatie op maat van de nieuwe zorgsituatie van de zorgvrager. Naderhand komen steeds meer vragen en bekommernissen naar boven waarop niet altijd gemakkelijk een antwoord wordt gevonden. De mantelzorger is niet steeds gekend bij de instanties en moet daarom zelf actief op zoek gaan naar de juiste informatie voor zijn of haar context. Ook niet elke mantelzorger beseft dat hij of zij mantelzorger is, waardoor men niet bij de juiste informatie/instanties terecht komt. Door het sterk versnipperde zorglandschap is het vaak moeilijk om een duidelijk overzicht te krijgen van het bestaande zorgaanbod.

Bevindingen van de doelgroep

- De rechten van mantelzorgers zijn onvoldoende gekend.
- Mantelzorgers moeten vaak een lange, individuele zoektocht ondernemen om nuttige informatie te verzamelen.
- Als mantelzorger moet men zelf actief op zoek gaan naar info, er wordt weinig proactief ondernomen vanuit de overheid of de zorginstanties.
- Mantelzorgers zijn voorstander van een persoonlijke benadering bij het krijgen van informatie.
- De hoeveelheid aan informatie die men ontvangt, verschilt sterk per instantie, mutualiteit, enz.
- De tijdstippen waarop de overheid of zorginstanties dienstverlening aanbieden, zijn vaak niet afgestemd op de vrije momenten van de werkende mantelzorgers.
- Vaak moeten de mantelzorgers zich zelf verplaatsen naar de verschillende overheden of zorginstanties.

Suggesties van de doelgroep

- Vlotte en duidelijke doorverwijsmogelijkheden naar ondersteuning via een gemeentelijk 'info-/doorverwijspunt mantelzorg'. Daarnaast ook proactieve rechtentoekenning voor mantelzorgers binnen de stad (persoonlijk dossier dat samen met een professional opgevolgd wordt). Het Welzijnshuis kan nog verder bekend gemaakt worden bij de doelgroep als aanspreekpunt.
- Een digitale nieuwsbrief voor mantelzorgers vanuit de stad Roeselare.
- Informatie op maat via de eerstelijnszorg en ziekenhuizen, zowel mondeling als via folders, infofiches, enz.
- Niet alleen algemene info over mantelzorg geven, maar mantelzorgers ook benaderen o.b.v. de specifieke aandoeningen (zoals dementie, kanker,...) waarmee men in contact komt.

- Administratieve vereenvoudiging en bredere bekendmaking voor zaken die veel mantelzorgers aanbelangen (aanvragen financiële tegemoetkomingen, toelagen, parkeerkaart, paspas, enz.). Het concept one-stop-shop zou hier mogelijkheden kunnen bieden.

UITGELICHT: Vlaams Expertisepunt Mantelzorg

Op Vlaams niveau bundelt en verzamelt het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg algemene informatie en kennis voor mantelzorgers en professionals via de website www.mantelzorgers.be.

FINANCIËN

Algemeen

Mantelzorgers en hun zorgvragers hebben vaak grote uitdagingen op financieel vlak. Door de zorgsituatie zijn er heel wat kosten op het vlak van medische behandelingen, thuiszorg, hulpmiddelen, enz. Als mantelzorger moet men goed op de hoogte zijn van het bestaande zorgaanbod en de mogelijkheden van toelagen. De hoge administratieve last zorgt voor bijkomende druk op de schouders van de werkende mantelzorgers.

Bevindingen van de doelgroep

- Mantelzorgers kunnen over het algemeen vlot terecht bij de sociale dienst van hun mutualiteit en het Welzijnshuis van Stad Roeselare, maar nog heel wat mantelzorgers vinden de weg niet naar deze kanalen.
 - De bestaande financiële tegemoetkomingen voor mantelzorgers zijn nog te weinig gekend.
 - De mantelzorgpremie is belangrijk als erkenning van de mantelzorger, maar zorgt soms voor frustratie wanneer men niet in aanmerking komt, waardoor een algemene, brede mantelzorgondersteuning nog belangrijker is.
 - Er bestaat niet altijd duidelijkheid over wie toelagen moet ontvangen (de zorgvrager of de mantelzorger(s)) en hoe een systeem hierrond kan uitgewerkt worden.
 - Psychische problematieken worden nog te weinig (financieel) ondersteund vanuit de overheid.
 - Als er geen 'label' toegekend is aan de aandoening, komt de zorgbehoevende vaak niet in aanmerking voor financiële tussenkomsten.
-

Suggesties van de doelgroep

- Duidelijke communicatie rond de mantelzorgpremie en andere bestaande financiële tegemoetkomingen voor mantelzorgers.
- Administratieve ondersteuning voor mantelzorgers. Het ideale scenario is dat deze ondersteuning aan huis zou kunnen gebeuren of via het one-stop-shop principe, zodat de mantelzorgers via één uniek kanaal overal terecht kunnen.

UITGELICHT: De mantelzorgpremie van Stad Roeselare

Stad Roeselare geeft (h)erkenning voor het mooie werk dat mantelzorgers dag in dag uit doen voor hun naasten. Hiervoor werd onder meer de mantelzorgpremie in het leven geroepen. Alle informatie over de mantelzorgpremie en de voorwaarden om in aanmerking te komen, kan gevonden worden via volgende link: <https://www.roeselare.be/wonen-en-leven/veiligheid-en-gezondheid/mantelzorgpremie>.

WONEN

Algemeen

o Mantelzorgers worden vaak geconfronteerd met een toenemende nood aan ondersteuning vanuit de persoon voor wie ze zorgen. Ze gaan op zoek naar oplossingen om enerzijds de zorg voor de zorgbehoevende te kunnen uitvoeren en anderzijds ook hoe ze de combinatie met de eigen huishoudelijke taken, werk en leven kunnen realiseren. Tegelijkertijd dient de veiligheid en het comfort van beiden gegarandeerd te worden. Zo overwegen ze om woonaanpassingen en verbouwingen te doen opdat hun zorgbehoevende op een veilige en comfortabele wijze kan leven. Soms gaan ze nog een stap verder, ze gaan op zoek naar mogelijkheden om de zorgbehoevende in huis te nemen. Als mantelzorger is het dus belangrijk goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden rond woonaanpassingen en de premies waarvoor zij in aanmerking komen.

Bevindingen van de doelgroep

- Mantelzorgers blijken nog te weinig op de hoogte te zijn van hun rechten rond wonen als mantelzorger in Roeselare.
 - De woonpremies zijn nauwelijks gekend.
 - De mantelzorgers stellen het evenwel op prijs en zijn verwonderd over het aanbod van financiële tussenkomsten in de woonaanpassingen; zo zijn er premies rond levenslang wonen, aanpassingspremies en heel wat andere verbouwpremies.
-

Suggesties van de doelgroep

- Duidelijke weergave van het aanbod rond woonpremies in Roeselare.
- Administratieve vereenvoudiging en bredere bekendmaking omtrent woonpremies voor mantelzorgers.
- Proactieve rechtentoekenning voor mantelzorgers binnen de stad (persoonlijk dossier dat samen met een professional opgevolgd wordt).

UITGELICHT: Rechtenverkenner

De rechtenverkenner geeft de mantelzorger een online overzicht van sociale rechten. Dit overzicht bevat informatie over woonpremies, maar ook over andere voordelen op het vlak van onderwijs, arbeid, welzijn, energie,... De rechtenverkenner kan geconsulteerd worden via www.rechtenverkenner.be. Let op: dit medium wordt op bovenlokaal niveau beheerd. In praktijk blijkt dat het moeilijk is om altijd de meest recente informatie te verzamelen.

PSYCHOLOGISCHE ONDERSTEUNING

Algemeen

Als mantelzorger komt men vaak in aanraking met uitdagingen en problemen die een grote impact kunnen hebben op het mentale welzijn. Naast de bekommernissen van medische aard, steken er ook steeds meer psychische problematieken de kop op, zowel bij zorgvragers als bij mantelzorgers. De zorg kan zwaar op de persoon wegen, zeker wanneer het gaat over lange zorgperiodes. Het gevaar om in een depressie of sociaal isolement te belanden, loert dus om de hoek. Aandacht voor het mentale welzijn is daarom één van de belangrijkste aspecten als mantelzorger.

Bevindingen van de doelgroep

- Psychologische problematieken worden nog te weinig erkend: er rust nog steeds een sterk taboe op.
- Psychologische hulpverlening is nog te weinig gekend en er is te weinig toeleiding naar de juiste instanties.
- Er is een duidelijk verschil tussen mantelzorgers die zorgen voor iemand met een psychische kwetsbaarheid of die zorgen voor iemand met een fysieke aandoening.
- Er is nog te weinig aandacht voor de psychische gevolgen van chronische ziekten, zowel bij de patiënt als de mantelzorger.
- Psychologische hulpverlening is vaak te kort/niet langdurig: er is nood aan langere trajecten, maar dat is niet altijd mogelijk (en/of financieel haalbaar).
- Psychologische ondersteuning moet zowel face-to-face als via andere communicatiekanalen, zoals de telefoon, mogelijk zijn.
- Zelfzorg en veerkracht als mantelzorger blijft essentieel om informele zorg mogelijk te blijven maken.

Suggesties van de doelgroep

- Een laagdrempelig en duidelijk overzicht over het bestaande aanbod aan psychologische ondersteuning, ook via de eerstelijnsactoren zoals huisartsen, is nodig: vlot doorverwijzen is essentieel.
- Een goede opvolging van mantelzorgers en hun familie organiseren vanuit het ziekenhuis (uitbreiding van de werking van Het Vlinderhuis).
- Tips en technieken aanreiken aan mantelzorgers en hen coachen rond het omgaan met en ondersteunen van personen die een depressie of andere psychologische problemen hebben, maar ook rond rouwverwerking en zelfzorg.
- De mogelijkheden verkennen van psychiatrische thuiszorg in Roeselare.
- Vrijwilligers inschakelen vanuit de stad om buurtgericht te werken rond psychisch welzijn.

UITGELICHT: Eerstelijnspsychologen

Een eerstelijnspsycholoog werkt samen met huisartsen of in wijkgezondheidscentra en geeft advies en kortdurende hulp. In de loop van één à twee gesprekken brengt de eerstelijnspsycholoog je klacht en/of problemen helder in kaart, en bekijkt wat je kunt doen om ze aan te pakken. Indien meer ondersteuning nodig blijkt, zal worden doorverwezen naar andere hulpverleners. Vanaf 15 juni 2019 wordt er ingezet op het initiatief van federaal minister Maggie De Block om eerstelijnspsychologische zorg terug te betalen. Concreet gaat dit over de terugbetaling van een beperkt aantal sessies voor enkele concreet bepaalde psychische problematieken. Meer info via volgende link: <http://lmn-cwv.be/locale-projecten/eerstelijnspsycholoog-roeselare>.

RESPIJTZORG EN THUISZORG

Algemeen

Mensen leven steeds langer. Men wordt graag ouder in een vertrouwde omgeving, omringd en verzorgd door mensen die men goed kent. Om aan deze nood tegemoet te komen, werd de thuiszorg voor ouderen in het leven geroepen. Dankzij allerlei vormen van thuiszorg kan een oudere op deze manier zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. De mantelzorger tracht deze zorg zo goed mogelijk te organiseren.

Indien de zorgbehoevende samenwoont met zijn/haar mantelzorger en er graag eens een namiddagje tussenuit gaat, bv. om te ontspannen of boodschappen te gaan doen, kan er gebruik gemaakt worden van verscheidene vormen van respijtzorg. Dit zijn de mogelijkheden die er bestaan om de mantelzorger eens te ontlasten, zodanig dat deze er zelf even tussenuit kan.

Bevindingen van de doelgroep

- Respijtzorg is een term die nog niet gekend is door iedereen. Het is dus belangrijk om deze term ingang te laten vinden, een andere term te gebruiken of de term goed uit te leggen wanneer het gebruikt wordt.
 - Er bestaan heel wat opvangmogelijkheden voor zorgbehoevenden in Roeselare, zoals een dagverzorgingscentrum, een dagopvang en nachtcentra, maar ze blijken nog te weinig gekend te zijn.
 - De thuiszorgdiensten, waarop mantelzorgers beroep kunnen doen voor hun zorgbehoevende, zijn grotendeels gekend. Er zijn echter verschillende gespecialiseerde diensten (zoals de minder mobiele centrale, apotheek die aan huis komt, klusjesdienst,...) die amper gekend zijn.
 - Vaak zijn er lange wachtlijsten voor dit soort diensten. Ook is het niet altijd financieel haalbaar om op langere termijn gebruik te maken van deze diensten. Mantelzorgers dienen soms zelf op zoek te gaan naar de goedkoopste aanbieder.
-

Suggesties van de doelgroep

- Zorgcoach die de persoonlijke situatie van de mantelzorgers en zijn/haar zorgbehoevende verkent en samen de mogelijkheden voor respijtzorg en thuiszorg bekijkt.
- Meer samenwerking tussen thuiszorgdiensten en mantelzorgers.

UITGELICHT: Het thuiszorgzakboekje van de SEL

Dit thuiszorgzakboekje staat boordevol nuttige adres- en infogegevens over alle diensten en personen die zorg of ondersteuning kunnen bieden in de eerstelijnszorg. Meer info via volgende link: www.thuiszorgzakboekje.be.

FAMILIALE BEWINDVOERING EN ZORGVOLMACHTEN

Algemeen

Mantelzorgers kunnen in de situatie terechtkomen dat een naaste niet meer kan beslissen over zichzelf of zijn/haar financiën. De rechter kan dan een bewindvoerder aanstellen om deze persoon bij te staan met deze beslissingen of ze in zijn/haar plaats te nemen. Een naaste onder bewind plaatsen, is vaak een moeilijk proces, ook voor de persoon die de aanvraag moet doen. De zorgvolmacht biedt een meer soepele en minder ingrijpende oplossing.

Bevindingen van de doelgroep

- Wanneer iemand wilsonbekwaam wordt door bv. een comateuze toestand, dan worden de bankrekeningen geblokkeerd: hier is er vaak onduidelijkheid over bij de mantelzorger.
 - De procedures rond familiale bewindvoering zijn nog te weinig gekend bij mantelzorgers.
 - Zorgvolmachten moeten tijdig opgemaakt worden: wanneer iemand nog wilsbekwaam is.
 - Men moet bewust zijn van het duidelijke verschil tussen fysieke en mentale onbekwaamheid.
-

Suggesties van de doelgroep

- Mantelzorgers moeten proactief ingelicht worden en een overzicht krijgen over de mogelijkheden en procedures van familiale bewindvoering en zorgvolmachten.

UITGELICHT: Praktische gids familiale bewindvoering van notaris.be

Als iemand niet (meer) kan beslissen over zijn financiën of over zichzelf, kan de rechter een bewindvoerder aanstellen om deze persoon te helpen met deze beslissingen of om ze in zijn/haar plaats te nemen. De bewindvoerder kan een professional zijn, maar ook een partner, een familielid, een buur of een goede kennis, waarbij de wetgever de voorkeur geeft aan de familiale bewindvoerder. De Koning Boudewijnstichting ontwikkelde een praktische eerstelijns-gids die zich richt tot mensen die over een vorm van bescherming nadenken voor zichzelf of voor een familielid. Meer info via volgende link: <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2017/20170329MG>.

WERK EN MANTELZORG

Algemeen

De bevolking wordt steeds ouder en moet tevens langer blijven doorwerken. Hierdoor moet een groeiende groep mantelzorgers noodgedwongen een job combineren met het zorgen voor een naaste, wat voor stress en onzekerheid kan zorgen. Door deze combinatie is de druk op de mantelzorgers vaak nog hoger en is er bijgevolg minder tijd beschikbaar om te zorgen voor het gezin of activiteiten te organiseren uit eigen interesse. De combinatie mantelzorg en werk vormt een grote uitdaging, die in de toekomst nog verder zal toenemen en waarin werkgevers een belangrijke rol spelen voor een werkbare combinatie voor mantelzorgers.

Bevindingen van de doelgroep

- Mantelzorgers putten kracht en energie uit het (blijven) werken: het is een belangrijk deel van hun leven als mantelzorger. Het zorgt voor sociaal contact en vermijdt op die manier een zekere vorm van sociaal isolement.
 - Momenteel zijn mantelzorgers vaak afhankelijk van de welwillendheid en steun van de werkgever om maatregelen te nemen of meer flexibiliteit in te bouwen op de werkvloer.
 - Mantelzorgers ervaren soms afgunst vanuit de hoek van collega's wanneer specifieke maatregelen worden ingezet om hen te ondersteunen.
 - Mantelzorg wordt vaak verzwegen om geen nadelen te ervaren voor de carrière.
 - Vooral de wettelijk vastgelegde kaders voor mantelzorgers worden momenteel gebruikt, slechts zelden zijn er bijkomende maatregelen vanuit de werkgever.
 - De maatregelen om er even tussenuit te gaan om mantelzorg te geven, zijn beperkt in tijd: voor chronische zorgsituaties vormt dit een moeilijkheid, omdat mantelzorg niet structureel opgenomen kan worden.
-

Suggesties van de doelgroep

- Sensibiliseren van werkgevers en bedrijven in Roeselare rond het belang van ondersteuning van werkende mantelzorgers. Stad Roeselare kan zelf het goede voorbeeld geven door een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid uit te bouwen en uit te dragen in Roeselare.
- Tips en ondersteuning geven aan werkende mantelzorgers rond de combinatie mantelzorg en werk, met een belangrijke focus op zelfzorg.

UITGELICHT: 'Werken, zorgen, leven'

De combinatie van werk en mantelzorg biedt heel wat uitdagingen, ook voor werkgevers. Ons Zorgnetwerk en Howest ontwikkelden een boek 'Werken, zorgen, leven' met tips en tricks om rond dit belangrijke thema stappen te ondernemen. Meer info via volgende link: <http://www.mantelzorgvriendelijkondernemen.be/>.

ORGANISATIE VAN DE ZORG

Algemeen

Veelal zijn er heel wat zorgactoren rondom de zorgbehoevende, die zich zo goed als mogelijk op elkaar trachten af te stemmen. Om een vlotte doorstroming van informatie rond de zorg te bevorderen, is het belangrijk dat deze zorg optimaal georganiseerd wordt en dat alle betrokken zorgactoren hieraan hun steentje bijdragen. Ook de mantelzorger maakt deel uit van dit netwerk van zorgactoren.

Bevindingen van de doelgroep

- Voor mantelzorgers is het belangrijk dat er nauw wordt samengewerkt tussen de verschillende zorgverleners rondom de hulpbehoevende in functie van een optimale zorgverlening.
 - Mantelzorgers hechten veel belang aan hun medezeggenschap rondom de zorg, ze nemen dan ook graag deel aan overlegmomenten.
 - Een nieuw zorgsysteem, waarbij de persoon met een zorgnood centraal staat, zal de komende jaren worden geïmplementeerd. Op die manier wil men evolueren naar een geïntegreerde zorgverlening in de eerste lijn, waarbij er meer aandacht is voor de mantelzorger, het zorgteam, de zorgcoördinatie en waarin buurtgerichte zorg tot slot ook een belangrijke pijler vormt.
 - Er werd vanuit de overheid een mantelzorgplan uitgewerkt waarvan de krachtlijnen de volgende zijn:
 - Maatschappelijke erkenning en waardering van mantelzorgers: volwaardige partners.
 - Het ondersteunen van mantelzorgers.
 - De samenwerking tussen de mantelzorger en professionele zorg.
 - De specifieke aandacht voor de jonge mantelzorger.
-

Suggesties van de doelgroep

- Geïntegreerd systeem waarin alle medische informatie en informatie over de zorg in het algemeen verzameld wordt. Op deze manier wordt de zorg en alle nodige communicatie errond efficiënter. Een one-stop-shop zou hier een goede oplossing kunnen zijn.
- Om de communicatie tussen zorgverleners te optimaliseren, bestaat er een communicatieboekje dat gratis bij het SEL te verkrijgen is. Op deze manier kunnen zorgverleners efficiënt communiceren met elkaar rond de hulpbehoevende en wordt alle beschikbare informatie op één centraal punt verzameld.

UITGELICHT: Eerstelijnszone Midden West-Vlaanderen

Momenteel is de eerste lijn in Vlaanderen gefragmenteerd en onvoldoende voorbereid om goede, geïntegreerde en, zo nodig, multidisciplinaire zorg te kunnen afleveren aan personen met een chronische zorgnood. De zesde staatshervorming heeft de gemeenschappen belangrijke extra bevoegdheden toegekend. De Vlaamse regering grijpt dit momentum aan om de eerstelijnszorg zowel op vlak van structuren als inhoud te reorganiseren. Door deze hervorming wil men de eerste lijn in Vlaanderen versterken zodat zij, zoals ook de Wereldgezondheidsorganisatie aanbeveelt, de hoeksteen kan vormen van een toegankelijke, effectieve en kwalitatieve gezondheids- en welzijnszorg. De eerstelijnszone is één van de aspecten in de hervorming van de eerste lijn in Vlaanderen. Meer info via volgende link: <http://lmn-cwv.be/lmn/eerstelijnszones-elz>.

DIGITALE TOEPASSINGEN

Algemeen

Als mantelzorger is het belangrijk om in contact te staan met alle mantelzorgers en zorgactoren rondom de zorgbehoevende, effectief te kunnen communiceren en op de hoogte te zijn van de medische toestand van de persoon met een zorgnood. Hiernaast dienen er vaak activiteiten georganiseerd te worden, wisselen mantelzorgers elkaar af in het bezoeken van de zorgbehoevende, boodschappen doen, enz. Tot slot is het van belang dat de mantelzorger voldoende aandacht besteedt aan zelfzorg en de eigen gezondheid. Om de genoemde uitdagingen het hoofd te bieden, bestaan er diverse applicaties zoals Fello (een app waarmee je alle afspraken oplist op één plek), Nettie (een app die diverse groepen rondom de zorgbehoevende met elkaar verbindt), Cubigo (online platform om langer zelfstandig te leven), enz.

Bevindingen van de doelgroep

- Mantelzorgers communiceren vooral per mail en telefonisch met hulpverleners, maar gebruiken verder nog geen digitale toepassingen.
 - Mantelzorgers erkennen het belang van gebruiksvriendelijke apps om de organisatie van de zorg te vergemakkelijken. Zo vindt men het interessant om een planning te kunnen opmaken om bezoeken tussen familieleden te verdelen.
 - Het is niet altijd evident om tussen de verscheidenheid aan digitale toepassingen/apps de juiste applicatie te vinden en een goede keuze te maken (zowel inhoudelijk als financieel).
-

Suggesties van de doelgroep

- Digitale nieuwsbrief of driemaandelijks magazine om uit te sturen naar mantelzorgers. Dit zodanig dat ze op de hoogte gehouden worden van het hulpverleningsaanbod binnen hun regio, maandelijkse lezingen, activiteiten en thema's die in de kijker gezet worden, enz.
- Overzicht van apps die hun nut bewezen hebben en gebruiksvriendelijk zijn (al dan niet gratis).
- Digitale assistent/chatbot die vragen van mantelzorgers kan beantwoorden en hen meteen kan doorverwijzen naar de juiste instantie.

UITGELICHT: Helpper

Deze app verbindt mensen die thuishulp zoeken voor dagdagelijkse taken met hulpvaardige buurtbewoners. Meer info via volgende link: www.helpper.be.

SOCIALE UITWISSELING

Algemeen

Mantelzorgers worden geconfronteerd met heel wat uitdagingen. Hierdoor ontwikkelen ze soms negatieve, depressieve gedachten en zijn ze extra vatbaar om in een sociaal isolement terecht te komen. Daarom is het belangrijk dat mantelzorgers van gedachten kunnen wisselen met personen die hen en hun situatie begrijpen. Mantelzorgers kunnen elkaar vanuit hun ervaringen immers tips en tricks aanreiken. Lotgenoten ontmoeten is dus van onschatbare waarde. Om aan deze nood tegemoet te komen en mantelzorgers de kans te bieden om met lotgenoten samen te komen, werd het Mantelzorgcafé De Mantelare door de mantelzorgers en zorgorganisaties in Roeselare in het leven geroepen, met de steun van Kom op tegen Kanker en !DROPS. Tijdens ieder mantelzorgcafé komt er enerzijds een inhoudelijk thema aan bod dat de mantelzorgers zelf kiezen, zoals de fysieke zorg voor jezelf als mantelzorger of EHBO, en anderzijds is er na elke lezing of workshop de tijd om in een gezellige sfeer een koffie met een gebakje te nuttigen.

Bevindingen van de doelgroep

- Mantelzorgers vinden fysieke bijeenkomsten bijzonder nuttig, aangezien ze elkaar op een laagdrempelige manier kunnen aanspreken en sociale uitwisseling mogelijk is. Door deel te nemen aan bijeenkomsten voelen ze zich tevens begrepen door andere mensen die in dezelfde situatie zitten en kunnen ze andere mantelzorgers leren kennen.
- Het bijleren van nieuwe dingen in combinatie met het ontmoeten van lotgenoten vormt de belangrijkste motivatiefactor voor de mantelzorgers om de mantelzorgcafés bij te wonen.
 - De Mantelzorgcafés vormen een breed initiatief, dat voor iedereen toegankelijk is. Iedereen is welkom en de informatie die aangeboden wordt, is afgestemd op het brede profiel van mantelzorgers.
 - Wanneer je als mantelzorger moeilijk het huis kan verlaten, biedt het online platform www.mantelzorghub.be een mooie aanvulling om toch op de hoogte te blijven van de ondersteuning naar mantelzorgers toe, het lokale aanbod en de activiteiten die georganiseerd worden. Tevens kunnen mantelzorgers die een beperkte tijd hebben om mantelzorgcafés bij te wonen op deze manier nog in verbinding komen met andere mantelzorgers.
- Bijscholing blijkt een grote nood voor zowel professionelen als mantelzorgers. Via het mantelzorgcollege kan men bijleren rond bepaalde, zelfgekozen thema's (zoals veerkracht, zelfzorg, mindfulness, fysieke gezondheid voor mantelzorgers, enz.). Professionals kunnen op hun beurt deelnemen aan opleidings- en uitwisselingsdagen. Via stakeholdersbijeenkomsten, die op regelmatige basis plaatsvinden, worden stakeholders bovendien aangemoedigd om nauw samen te werken in functie van het welzijn van de mantelzorgers en de zorgbehoevende.

Suggesties van de doelgroep

- De mogelijkheden om andere werkende mantelzorgers te ontmoeten in Roeselare nog meer in de kijker zetten en uitbreiden (zowel overdag als 's avonds).
- Meer activiteiten organiseren om samen met de zorgbehoevende te doen (een vlotte toegang tot infrastructuur is daarbij heel belangrijk).

UITGELICHT: De MantelzorgHub Roeselare

Als mantelzorger heb je minder tijd voor jezelf. Soms kan je het gevoel krijgen dat niemand je situatie begrijpt. Daarom werd het Mantelzorgcafé De Mantelare opgericht, waar mantelzorgers elkaar kunnen ontmoeten. In het café, dat steeds doorgaat in ARhus, kan je ontspannen, ervaringen uitwisselen en informatie krijgen over thema's die mantelzorgers zelf kiezen. Het Mantelzorgcafé verenigt mantelzorgers (ook zij die het ooit geweest zijn) en geeft hen een stem. De thema's worden halfjaarlijks gekozen samen met een kerngroep van mantelzorgers. Data, nieuws en informatie rond mantelzorg vind je steeds terug op de website www.mantelzorghub.be, op het platform De Mantelare. Voor info, vragen of inschrijvingen, kan contact opgenomen worden met de dienst Samenleven via 051/26.24.64 of samenleven@roeselare.be.

ALGEMENE CONCLUSIES VAN HET TRAJECT

In bovenstaande tekst worden telkens de bevindingen en suggesties aangehaald per thema. Na afloop van de diverse praattaafels kunnen echter ook enkele algemene conclusies en bevindingen opgesomd worden. Volgende rode lijnen kunnen doorheen alle thema's opgemerkt worden:

- **Groot aanbod in Roeselare is niet gekend**
 - Vaak is het bestaande aanbod in Roeselare onvoldoende gekend. Tijdens iedere praattaafel werd het aanbod in Roeselare opgelijst. Telkens waren de mantelzorgers per thema blij verrast met het grote bestaande aanbod dat er al is.
- **Veel verschillende informatiepunten**
 - Mantelzorgers weten vaak niet waar ze precies moeten aankloppen. Ze vinden dat er geen duidelijk overzicht is van het aanbod aan contactkanalen.
- **Verskillende informatiepunten geven 'andere informatie'**
 - Mantelzorgers krijgen vaak andere informatie bij de diverse contactpunten: de ene instantie geeft al meer informatie dan de andere. Vaak moeten mantelzorgers zelf proactief op zoek gaan naar hun rechten en plichten.
- **Verschil tussen het aanbod voor fysieke aandoeningen en psychische kwetsbaarheid**
 - Mantelzorgers merken op dat het aanbod en de ondersteuning voor een zorgbehoevende met een fysieke aandoening hoger is dan voor een zorgbehoevende met een psychische aandoening. De rechten zijn verschillend en zorgbehoevenden met een psychische aandoening komen vaak minder in aanmerking voor bepaalde toelagen.
- **Mantelzorgers appreciëren persoonlijke begeleiding**
 - Mantelzorgers geven aan dat diensten die aan huis komen een hogere meerwaarde hebben. Zo ziet de desbetreffende instantie de thuissituatie en kunnen mantelzorgers bij de gesprekken aansluiten.
- **Complexe administratieve vereisten & geen automatische rechtenverkenning**
 - Mantelzorgers geven aan dat het aanvragen van bepaalde toelagen vaak veel administratie met zich meebrengt. Vaak zijn die papieren ook zeer complex. Mantelzorgers weten niet altijd wat ze moeten invullen, waar ze zaken moeten aanvragen en hoe ze dat moeten doen. Ook het feit dat deze rechten niet automatisch toegekend worden, is een frustratie die leeft bij de doelgroep.
- **Lange wachtlijsten**
 - Voor bepaalde diensten zijn er vaak lange wachtlijsten. Mantelzorgers geven aan dat dat de ondersteuning vaak belemmert.
- **Financiële bottleneck**
 - Vaak zijn er veel diensten die de zorgvraag kunnen opnemen, maar dit brengt ook een kostenplaatje met zich mee. Mantelzorgers geven aan dat, naast de

noodzakelijke medische kosten, het vaak moeilijk is om ook nog beroep te doen op die andere diensten.

OPLOSSINGEN EN ACTIES VOOR ROESELARE VANUIT LIKE!

Het traject met de werkende mantelzorgers had als doel om de dienstverlening te verbeteren door ofwel nieuwe dienstverlening te voorzien ofwel bestaande dienstverlening aan te passen aan de noden van de doelgroep. Hieronder worden de verschillende acties opgelijst die op korte, middellange of lange termijn worden opgenomen.

- **Infofiches mantelzorg**

Mantelzorgers vinden het moeilijk om lokale informatie, ondersteuning en hulp te vinden op maat van hun concrete noden. Men onderneemt vaak een lange individuele zoektocht voor men bij de juiste instantie terecht komt. Daarbij is er nog te vaak onwetendheid over het bestaande ondersteuningsaanbod. Tijdens de praattafels met werkende mantelzorgers kwamen heel wat thema's aan bod, waarover het merendeel van de deelnemers helaas nog te weinig wist. Met de verzamelde input van zowel mantelzorgers als zorgprofessionals en experts worden overzichtelijke infofiches opgesteld per thema om mantelzorgers in heel Roeselare te informeren over de kanalen en middelen die in Roeselare beschikbaar zijn voor (werkende) mantelzorgers. Deze kunnen breed verspreid worden aan iedereen die nood heeft aan een duidelijk overzicht.

- **Digitale nieuwsbrief voor mantelzorgers**

Werkende mantelzorgers geven aan dat ze weinig tijd hebben om informatie te zoeken. Ook het internet biedt niet steeds alle antwoorden op een pasklare manier. Samen met de groep werkende mantelzorgers werd gekozen om een digitale nieuwsbrief voor mantelzorgers in Roeselare in het leven te roepen. Naast informatie wil de stad vooral ook inzetten op storytelling via interviews en getuigenissen van mantelzorgers en lokale zorgorganisaties. Deze nieuwsbrief zal per seizoen (om de drie maanden) naar alle gekende mantelzorgers in Roeselare gestuurd worden. Deze nieuwsbrief zal een aantal vaste rubrieken bevatten:

- **'Thema van het seizoen'**: dit kan bv. psychologische ondersteuning, wonen, thuiszorg, mobiliteit, enz. zijn. Er wordt info en duiding gegeven rond het thema, een overzicht geboden van wat er bestaat en eventueel ook een lokale zorgorganisatie in de kijker gezet met een specifieke werking rond dit thema.
- **'Mantelzorg in de kijker'**: een beeld van het leven van een (of enkele) lokale mantelzorgers uit Roeselare.
- **'Mantelzorg & werk'**: vaste rubriek die focust op de werkende mantelzorgers. Dit kan ook een interview of getuigenis zijn van een werknemer of een bepaald aspect van het leven als werkende mantelzorgers dat uitgelicht wordt. Naast de mantelzorgers zelf wil de stad ook de werkgevers aan bod laten komen die met mantelzorg geconfronteerd worden of werk willen maken van een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.
- **'Tips & tricks voor mantelzorgers'**: concrete zaken waarmee mantelzorgers aan de slag kunnen gaan.
- **'Kalender'**: activiteiten in Roeselare per seizoen (Mantelzorgcafés De Mantelare, vormingen van partners, speciale evenementen zoals Dag van de Mantelzorg, enz.).

- **'Contact'**: mogelijkheid tot het contacteren van de stad: centraal contactpunt voor mantelzorgers voor vragen en doorverwijzing.

- **Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid**

Voor heel wat werkende mantelzorgers is de combinatie van werk en mantelzorg een grote uitdaging (om diverse redenen). Mantelzorg kan een grote impact hebben op het uitvoeren van een job, maar ook omgekeerd kunnen er negatieve gevolgen zijn op de zorgsituatie door de hoge werkdruk. Een goede balans tussen werk en mantelzorg vinden, blijft daarom een belangrijke prioriteit. Hoewel er verschillende kaders en ondersteuningsmogelijkheden worden geboden vanuit de overheid, kan een werkgever bijkomende maatregelen nemen om werkende mantelzorgers binnen het personeelsbestand nog beter te ondersteunen. Het belang van een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid is daarom niet te onderschatten. Stad Roeselare wenst de mogelijkheden te bekijken om mantelzorg een prominentere plaats te geven binnen de eigen werking en tegelijkertijd werkgevers in Roeselare te informeren en te inspireren rond werk en mantelzorg. Het stakeholdersoverleg mantelzorg, dat zorgorganisaties uit Roeselare verenigt, en !DROPS zullen zich in de toekomst met de input van werkende mantelzorgers buigen over deze kwestie om eventueel een aantal nieuwe initiatieven te starten.

- **Sensibiliseren, communiceren en bekendmaken**

Mantelzorgers geven aan dat het bestaande aanbod niet of onvoldoende gekend is. Daarom is het belangrijk dat de stad op korte, middellange en lange termijn blijft communiceren over het bestaande aanbod op een duidelijke manier (via de infofiches, website, enz.).

- **Andere ideeën:** de andere suggesties vanuit de praattafels worden verder opgenomen in het stakeholdersoverleg en de kerngroep mantelzorgers van het project De MantelzorgHub.