

## **Handleiding Toolkit ‘Als mantelzorg ontspoort...’**

### *Colofon*

*Redactie: Maria Hoeffnagel (Prezens), Karin van Bodegraven (Markant), Marieke Gelissen (Markant).*

*Illustratie omslag: Majel van der Meulen.*

*Met dank aan: Gemeente Amsterdam, Movisie, Veilig Thuis, alle deelnemers aan de voorlichtingsbijeenkomsten en trainingen, alle professionals die een bijdrage hebben geleverd aan deze toolkit en in het bijzonder de mantelzorgers en professionals die hebben meegewerkt aan de realisatie van de DVD's.*

© Prezens/ Markant, 2014/2021

## Inhoud

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Introductie</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1       | Hoe is deze toolkit ontstaan?                                | 3         |
| 1.2       | Begrippenlijst   | 3         |
| 1.3       | Hulp en advies   | 4         |
| <b>2.</b> | <b>Voor mantelzorgers</b>                                    | <b>5</b>  |
| 2.1       | Overzicht middelen voor mantelzorgers                        | 5         |
| 2.2       | Draaiboek Voorlichting voor mantelzorgers                    | 6         |
| <b>3.</b> | <b>Voor professionals</b>                                    | <b>7</b>  |
| 3.1       | Overzicht middelen voor professionals                        | 7         |
| 3.2       | Draaiboek Introductie voor zorgprofessionals                 | 9         |
| 3.3       | Draaiboek Voorlichting aan zorgprofessionals                 | 10        |
| 3.4       | Draaiboek Training gesprekstechnieken voor zorgprofessionals | 12        |
| <b>4.</b> | <b>Voor vrijwilligers</b>                                    | <b>14</b> |
| 4.1       | Overzicht middelen voor vrijwilligers                        | 14        |
| 4.2       | Draaiboek Voorlichting voor vrijwilligers                    | 15        |
|           | <b>Bijlagen</b>  |           |
|           | 1. Casussen  |           |
|           | 2. Quiz  |           |
|           | 3. Factsheet   |           |
|           | 4. Stappenplan   |           |
|           | 5. Belemmeringen   |           |
|           | 6. Do's and don'ts bij gespreksvoering                       |           |

## 1. Introductie

In deze toolkit vindt u handige materialen om in uw organisatie aandacht te besteden aan 'ontsporing van mantelzorg'. In deze handleiding geven we tips over hoe u deze materialen kunt gebruiken. Maar eerst een korte introductie over het ontstaan van deze toolkit. Ook lichten we een aantal veelgebruikte begrippen toe en geven we aan waar u terecht kunt voor hulp en advies.

### **Handig draaiboekje**

U kunt zelf bepalen hoe u de middelen uit deze toolbox wilt inzetten. Maar we geven ook een handreiking. Op de volgende pagina's vindt u handige draaiboekjes voor bijeenkomsten voor mantelzorgers, professionals en vrijwilligers.

### 1.1 Hoe is deze toolkit ontstaan?

In 2011 startte Prezens, onderdeel van GGZ inGeest, in Amsterdam Zuid een pilot om te werken aan bewustwording over ontsporing van mantelzorg. Maria Hoeffnagel, van Prezens: "Als ondersteuner van mantelzorgers van naasten met psychiatrische problematiek, kwam ik situaties tegen waarin mantelzorgers ten einde raad waren, de situatie uit de hand dreigde te lopen, of zelfs sprake was van mishandeling." Op verzoek van de gemeente kreeg de pilot een stedelijk vervolg. Samen met Markant werd vanaf 2012 het stedelijke samenwerkingsproject 'Als mantelzorg ontspoord...' over de hele stad uitgerold, met voorlichtingen en trainingen voor professionals, vrijwilligers en mantelzorgers. Hierbij werd samengewerkt met de gemeente Amsterdam, het Steunpunt Huiselijk Geweld Amsterdam (nu onderdeel van Veilig Thuis) en Movisie. De verspreiding van deze toolkit vormt de afsluiting van het project.

### 1.2 Begrippenlijst

Een aantal begrippen komt regelmatig voor in deze toolkit:

#### **Mantelzorg**

Mantelzorg is langdurige onbetaalde zorg voor een naaste die lichamelijk of psychisch ziek is of een beperking heeft. Kenmerkend is de persoonlijke band tussen de mantelzorger en degene voor wie hij/zij zorgt.

#### **Ontspoorde mantelzorg**

Als goede zorg afglijdt tot verwaarlozing of zelfs mishandeling, spreken we van ontspoorde mantelzorg. Het risico op ontsporing is groot als er sprake is van overbelasting bij de mantelzorger. Ook onkunde en onwetendheid zijn risicofactoren. Een belangrijk kenmerk van ontspoorde mantelzorg is dat de mantelzorger geleidelijk en onbedoeld over grenzen gaat.

#### **Ouderenmishandeling**

Ontspoorde mantelzorg is een vorm van ouderenmishandeling, maar komt ook bij andere leeftijdsgroepen voor. Over ouderenmishandeling spreken we als er sprake is van

intentionele verwaarlozing, agressie, mishandeling of uitbuiting. De signalen van ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg kunnen sterk met elkaar overeenkomen.

### **Wet verplichte meldcode**

De wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, kortweg ook wel wet verplichte meldcode genoemd, is in juli 2014 ingevoerd. Als gevolg van deze wet worden professionals die signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld opvangen, verplicht om te handelen. Ook ontsporing van mantelzorg valt binnen het bereik van de wet verplichte meldcode. Het stappenplan dat in deze toolkit is opgenomen, past binnen dit kader.

## **1.3 Hulp en advies**

Heeft u hulp nodig bij het inzetten van deze toolkit? Bel de projectleider van Markant voor advies en overleg en eventuele mogelijkheden voor ondersteuning bij voorlichting of training: T (020) 886 88 00.

Komt u specifieke situaties tegen waarin sprake is van (vermoedens van) ontsporing van mantelzorg en heeft u behoefte aan extra deskundigheid op dit gebied? Dan kunt u op de volgende plekken terecht:

- de aandachtsfunctionaris in uw eigen organisatie;
- Markant, centrum voor mantelzorg  
T (020) 886 8800  
info@markant.org  
www.markant.org
- Veilig Thuis  
Bel gratis 0800-2000 (24 uur per dag)  
www.020veiligthuis.nl
- Het loket van het stadsdeel  
Bel 14 020 of kijk voor bezoekadressen en spreekuurtijden op  
www.amsterdam.nl/mantelzorg  
Of bel Wmo helpdesk: 0800 0643 (gratis, ma t/m vrij 8.00 – 18.00 uur)

## 2. Voor mantelzorgers

Overbelasting van mantelzorgers is een belangrijke risicofactor voor ontsporing van mantelzorg. Vandaar dat er richting mantelzorgers de nadruk wordt gelegd op:

- bewustwording van de eigen belasting;
- de balans tussen zorgen voor jezelf en zorgen voor de naaste.

### Tip!

Kondig activiteiten richting mantelzorgers aan onder de noemer 'Als de zorg te zwaar wordt'.

### 2.1 Overzicht middelen voor mantelzorgers

Op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit) vindt u verschillende middelen die voor mantelzorgers bedoeld zijn:



#### **3-minutencheck voor mantelzorgers**

Om uit te delen aan mantelzorgers: een snelle zelftest die mantelzorgers uitnodigt om stil te staan bij hun eigen situatie en hen aanzet om in een vroeg stadium hulp te zoeken als dat nodig is.

*U kunt gedrukte exemplaren opvragen bij Markant: T (020) 886 88 00.*



#### **Filmpjes 'Luister naar de verhalen van mantelzorgers'**

"Leg met het koord twee cirkels: eentje voor de zorg voor de ander en eentje voor de zorg voor jezelf." Aan de hand van deze oefening vertellen vier mantelzorgers hoe zij het mantelzorgen ervaren. Bekijk de filmpjes samen met mantelzorgers en nodig hen uit om te vertellen over hun eigen situatie: hoe gaat het met de balans tussen zorgen voor de ander en zorgen voor jezelf? Op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit) staan 4 filmpjes:

- Hanna vertelt over de zorg voor haar dochter met borderline (3:10 min.);
- Dick vertelt over de zorg voor zijn vrouw met Alzheimer (2:53 min.);
- Haidy vertelt over de zorg voor haar dochter met MS (3:10 min.);
- Eveline vertelt over de zorg voor haar moeder die een herseninfarct heeft gehad (3:09 min.).

## 2.2 Draaiboek Voorlichting voor mantelzorgers

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Doelgroep</b> | <b>Mantelzorgers</b>   |
| <b>Doel</b>      | <b>Mantelzorgers bewust maken van het risico van overbelasting</b>     |
| <b>Duur</b>      | <b>45 minuten</b>  |
| <b>Nodig</b>     | <b>Beamer of TV om filmpjes af te spelen<br/>Koordjes (bv. veters)</b> |

### Stap 1

Heet de deelnemers welkom en doe een kort voorstelrondje.

### Stap 2

Laat twee filmpjes zien uit de serie Luister maat de verhalen van mantelzorgers. Bekijk deze samen met mantelzorgers en nodig hen uit om te vertellen over hun eigen situatie: hoe gaat het met de balans tussen zorgen voor de ander en zorgen voor jezelf?

Er zijn 4 filmpjes:

- Hanna vertelt over de zorg voor haar dochter met borderline (3:10 min.);
- Dick vertelt over de zorg voor zijn vrouw met Alzheimer (2:53 min.);
- Haidy vertelt over de zorg voor haar dochter met MS (3:10 min.);
- Eveline vertelt over de zorg voor haar moeder die een herseninfarct heeft gehad (3:09 min.).

Deze filmpjes vindt u op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).

Om de filmpjes te bekijken is een wachtwoord nodig. Dit kunt u opvragen bij Markant: T 020 886 88 00 of [info@markant.org](mailto:info@markant.org).

Kies de filmpjes die qua ziektebeeld of situatie aansluiten bij de deelnemers.

### Stap 3

Deel koordjes uit en geef de volgende opdracht: "Leg met het koord twee cirkels: één met de zorg voor de ander en één met de zorg voor uzelf."

### Stap 4

Bespreek het resultaat:

- Bij wie is de zorg voor de ander groot en de zorg voor uzelf klein? Hoe is dat voor u?
- Bij wie is het redelijk in evenwicht. En hoe komt dat?
- Bij wie is het de laatste tijd sterk veranderd? En waardoor komt dat?

### Stap 5

Wissel tips uit:

- Wat doet u om te ontspannen?
- Op welke momenten ervaart u de zorg als erg zwaar? En wat doet u dan?
- Hebt u tips voor elkaar?
- Waar merkt u aan dat de zorg (te) zwaar is?

### Stap 6

Deel de 3-minutencheck uit en nodig de deelnemers uit om die thuis te doen. Wijs op de mogelijkheden die er zijn voor ondersteuning, bijvoorbeeld via de Buurteams of de mantelzorgconsulent.



Gebruik de 3-minutencheck

### Tip!

Zijn er mantelzorgers aanwezig die hun zorgtaken combineren met een betaalde baan. Dan kunt u ook de 'Hoe combineert u werk en mantelzorg?' -check gebruiken.

## 3 Voor professionals

Professionals in zorg en welzijn spelen een belangrijke rol bij het signaleren van ontsporing van mantelzorg. De middelen in deze toolkit zijn erop gericht om dit te stimuleren.

De nadruk ligt op:

- bewustwording;
- signaleren;
- bespreekbaar maken.

Kies de middelen of draaiboeken die aansluiten op uw organisatie. Hoe bekend is ontspoorde mantelzorg al bij het team? Wat is nu nodig? Maak dan een keuze uit het aanbod in deze toolkit.

### Let op!

Ontspoorde mantelzorg gaat over geweld. Medewerkers kunnen eigen ervaringen met geweld hebben, als dader en als slachtoffer. (Oude) pijn kan boven komen. Wees daarop voorbereid.

### 3.1 Overzicht middelen voor professionals

De volgende middelen uit deze toolkit zijn bedoeld voor professionals:



#### Casussen

Zeven voorbeelden uit de praktijk, met signalen die kunnen wijzen op ontsporing van mantelzorg. U kunt in een bijeenkomst deze voorbeelden aanhalen of ervaringen van deelnemers uit de groep centraal stellen.

U vindt een PDF met de casussen op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).



#### Quiz

Introduceer het thema ontspoorde mantelzorg op een interactieve manier in het team.

U vindt de Powerpoint-presentatie en de PDF met antwoorden en toelichting op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).



#### Factsheet Ontspoorde mantelzorg

Om te kopiëren en uit te delen: alle belangrijke informatie over ontspoorde mantelzorg op een rij: definitie, omvang, vormen, oorzaken en risicofactoren.

U vindt de factsheet op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).



### **Signaleringskaarten**

Om uit te delen aan professionals of vrijwilligers: een handig signaleringskaartje, met kort op een rij: de signalen van ontsporing van mantelzorg en wat te doen.

*Exemplaren kunt u opvragen bij Markant: T (020) 886 88 00.*



### **Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg (Movisie)**

Wat doet u als professional als u ontsporing van mantelzorg ziet of vermoedt?

In de map vindt u een exemplaar van het stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg, met per stap een toelichting.

*U vindt dit stappenplan op de website van Movisie:*

[www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg](http://www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg)



### **Video's Als mantelzorg ontspoord – Casussen uit de praktijk**

Professionals vertellen over situaties in de praktijk waar zij ontsporing vermoedden en kijken terug op hun handelen in die situaties. Waarom kwamen ze in actie of juist niet? Welke stappen hebben zij gezet? De casussen laten zien welke stappen je als professional moet zetten en tonen dilemma's die in de praktijk bij dit soort situaties kunnen meespelen.

Er staan drie video's op de website van Markant:

- Casus 1: Incident of is er meer aan de hand? (3:42 min.)  
Nel vertelt over een situatie uit de praktijk: ze kreeg signalen en probeerde deze te toetsen. Was het een incident of was er meer aan de hand?
- Casus 2: Stap voor stap van signaal naar handelen (4:32 min.)  
Ineke gaat in gesprek met de verzorgde en de mantelzorger. Wat gaat eraan vooraf en wat is het gevolg?
- Casus 3: In gesprek met de overbelaste mantelzorger (4:02 min.)  
Een mantelzorger geeft aan dat de zorg te zwaar wordt en dat hij zich niet altijd kan beheersen. Nel besluit daarover in gesprek te gaan.

*Bekijk de video's op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit)*



### **Lijst met belemmeringen**

Om te printen en uit te delen: ontdek welke belemmeringen je als professional hebt om het gesprek met de mantelzorger aan te gaan als je overbelasting of ontsporing vermoedt.

*U vindt de PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*



### **Do's and don'ts bij gespreksvoering**

Om te printen en uit te delen: handige tips om bij vermoedens van overbelasting of ontsporing het gesprek met de mantelzorger aan te gaan.

*U vindt de PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

## **Handige draaiboekjes**

U kunt zelf bepalen hoe u de middelen uit deze toolbox inzet. Maar we geven ook een handreiking. Op de volgende pagina vindt u handige draaiboekjes voor:

- een introductie van het thema tijdens een teamoverleg;
- een voorlichtingsbijeenkomst voor zorgprofessionals;
- een training gesprekstechnieken voor zorgprofessionals.



## 3.2 Draaiboek Introductie voor zorgprofessionals

Breng het thema Ontspoorde mantelzorg onder de aandacht in uw organisatie: een half uur in het teamoverleg is al genoeg om het thema te introduceren en aan bewustwording over ontsporing van mantelzorg te werken.

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Doelgroep</b> | <b>Uitvoerende zorgprofessionals</b>  |
| <b>Doel</b>      | <b>Bewustwording</b>  |
| <b>Duur</b>      | <b>min. 30 minuten</b>  |
| <b>Nodig</b>     | <b>Beamer of TV om filmpje te laten zien<br/>Gespreksleider (bv. teamleider of aandachtsfunctionaris)</b> |

### **Vorbereiding:**

#### **Stap 1**

Agendeer het onderwerp in het teamoverleg en reserveer hiervoor minmaal 30 minuten.

#### **Stap 2**

Stuur de medewerkers ter voorbereiding de Factsheet Ontspoorde mantelzorg.



*Gebruik de Factsheet  
(PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

### **Tijdens de vergadering:**

#### **Stap 3**

Doe de Quiz.



*Gebruik de Quiz  
(powerpoint op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

#### **Tip!**

Kijk welke vragen uit de quiz voor uw team relevant zijn.

#### **Stap 4**

Laat één of twee filmpjes met casussen uit de praktijk zien.  
En vraag naar eigen ervaringen van medewerkers.



*Gebruik de filmpjes met casussen uit de praktijk.  
(Filmpjes op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

#### **Stap 5**

Deel de signaleringskaarten uit.



*Gebruik de Signaleringskaarten  
Vraag exemplaren op bij Markant: T (020) 886 88 00.*

**Tip!**

Geef aan bij wie medewerkers terecht kunnen als ze hier vragen over hebben, bijvoorbeeld de aandachtfunctionaris in uw organisatie.

**Tip!**

Organiseer een vervolgbijeenkomst om dieper op het onderwerp in te gaan.

### 3.3 Draaiboek Voorlichtingsbijeenkomst voor professionals in de zorg

Organiseer een voorlichtingsbijeenkomst voor medewerkers en zoek aansluiting bij ervaringen van medewerkers in de praktijk.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Doelgroep</b> | <b>Uitvoerende zorgprofessionals</b>                                 |
| <b>Doel</b>      | <b>Tip! Nodig de aandachtfunctionaris uit.</b>                       |
| <b>Duur</b>      | <b>Signalering</b>   |
| <b>Nodig</b>     | <b>min. 60 minuten</b>   |
|                  | <b>Beamer of TV om filmpje te laten zien</b>                         |
|                  | <b>Gespreksleider (bv. teamleider zijn, of aandachtfunctionaris)</b> |

#### *Vorbereiding*

**Stap 1**

Plan een bijeenkomst voor medewerkers over het thema ontspoorde mantelzorg.. Reserveer hiervoor minimaal 60 minuten.

**Stap 2**

Stuur ter voorbereiding op deze bijeenkomst de factsheet Ontspoorde mantelzorg naar medewerkers.



*Gebruik de Factsheet*

*(PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

#### *De bijeenkomst*

**Stap 3**

Doe de Quiz.



*Gebruik de Quiz*

*(Powerpoint op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

**Stap 4**

Speel een van de filmpjes met casussen uit de praktijk af.



*Gebruik de filmpjes met de casussen uit de praktijk op*

*[www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

### **Stap 5**

Kennen de medewerkers voorbeelden uit hun eigen praktijk?

Verdeel de medewerkers in groepjes van 3-4 personen en geef de volgende opdracht:

Haal iemand voor ogen bij wie je een niet-pluis gevoel hebt/had en beantwoord de volgende vragen:

1. Wanneer heb je een niet-pluis gevoel gehad?
2. Wat heb je concreet gezien en gehoord?
3. Wat waren je gedachten hierover?
4. Heb je iets kunnen doen? Zo ja, wat?

### **Stap 6**

Kies een casus uit om ter plekke te bespreken.

Doe dit aan de hand van het stappenplan.



*Gebruik het Stappenplan*

[www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg](http://www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg)

### **Tip!**

Maak bij het bespreken van de casus duidelijk onderscheid tussen feiten en gedachten. De gedachten die iemand bij een situatie krijgt, zijn vaak aanleiding om de situatie verder te onderzoeken. De feiten zijn aanknopingspunten om het gesprek met de mantelzorger en/of verzorgde aan te gaan.

### **Stap 7**

Deel de signaleringskaarten uit en vertel de medewerkers wie in uw organisatie het aanspreekpunt is bij signalen (de teamleider, manager of aandachtsfunctionaris?).



*Gebruik de Signaleringskaarten*

*Vraag exemplaren op bij Markant, T (020) 886 88 00.*

### **Tip!**

Laat de aandachtsfunctionaris een afspraak maken om de casussen te bespreken die in de bijeenkomst niet aan bod zijn gekomen.

### **Tip!**

Stuur na afloop een link naar het digitale stappenplan op [www.markant.org/toolkit](http://www.markant.org/toolkit) naar de deelnemers aan de bijeenkomst.

### 3.4 Draaiboek Training gesprekstechnieken voor zorgprofessionals

Help professionals over de drempel heen om het gesprek met de mantelzorger aan te gaan.

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Doelgroep</b> | <b>Uitvoerende zorgprofessionals</b>  |
| <b>Doel</b>      | <b>Tip! Nodig de aandachtsfunctionaris uit.</b><br><b>Professionals stimuleren om het gesprek met de mantelzorger aan te gaan</b> |
| <b>Duur</b>      | <b>60 minuten (120 minuten inclusief oefenen)</b>   |
| <b>Nodig</b>     | <b>Beamer of TV om filmpje te laten zien</b>  |
| <b>Tip!</b>      | Zorg dat er al een voorlichtingsbijeenkomst over het thema Ontspoorde mantelzorg heeft plaatsgevonden (zie 3.3).                  |

#### Stap 1

Laat Casus 2 (Stap voor stap van signaal naar handelen) van de filmpjes met casussen uit de praktijk zien.

≥ *Bekijk het filmpje op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

#### Stap 2

Introduceer het thema aan de hand van de informatie in stap 3 van het Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg.



*Gebruik het Stappenplan*

[www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg](http://www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg).

#### Stap 3

Sta stil bij de belemmeringen die medewerkers kunnen hebben om het gesprek aan te gaan. Deel de vragenlijst met belemmeringen uit.

Vraag de medewerkers deze in te vullen. Benadruk dat er geen goed of fout antwoord is.



*Gebruik de lijst met belemmeringen*

*PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

#### Stap 4

Neem de belangrijkste Do's and don'ts door.

En nodig medewerkers uit om ervaringen uit te wisselen.



*Gebruik de lijst met Do's and don'ts*

*PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

## Optioneel: Stap 5

Oefen met een rollenspel.

a. Kies een casus. Dit kan een casus zijn die uit het team is ingebracht, of een voorbeeldcasus uit de bijlage.



*Gebruik de Casussen*

*PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

b. Bepaal wie de mantelzorger is en wie de professional. Bespreek de casus met elkaar:

- Wat is de situatie?
- Wat heb je concreet gezien en gehoord?
- Wat waren je gedachten hierover?
- Wat wil je met het gesprek bewerkstelligen?
- Wat wil je met deze oefening graag leren?

### **Tip!**

Maak bij het bespreken van de casus duidelijk onderscheid tussen feiten en gedachten. De gedachten die iemand bij een situatie krijgt, zijn vaak aanleiding om de situatie verder te onderzoeken. De feiten zijn aanknopingspunten om het gesprek met de mantelzorger en/of verzorgde aan te gaan.

c. Start de oefening.

d. Leid de nabespreking.

Vraag naar de beleving van de 'professional' en vervolgens naar de beleving van de 'mantelzorger'. Daarna komen de andere medewerkers aan bod. Begin met wat goed ging. Vertel daarna de verbeterpunten. Geef altijd concrete voorbeelden als toelichting.

e. Sta stil bij de vraag wat geleerd of ontdekt is ten aanzien van bespreken van signalen.

## Stap 6

Geef de medewerkers na afloop de lijst met Do's and don'ts mee.



*Gebruik de lijst met Do's and don'ts.*

*PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

### **Tip!**

Huur een ervaren trainingsacteur in voor het oefenen in gesprekvoering op dit thema. Bij Markant kunt u terecht voor contactgegevens.

### **Tip!**

Wilt u de bijeenkomst door Markant laten uitvoeren? Bel dan de projectleider van Markant en informeer naar de mogelijkheden.

## 4. Voor vrijwilligers

Net als professionals spelen vrijwilligers een belangrijke rol in het signaleren van ontsporing van mantelzorg. Zij zijn echter niet verplicht om de meldcode te volgen. De professionals binnen de organisatie wel. De middelen in deze toolkit voor vrijwilligers zijn vooral gericht op het signaleren. Ook kunnen vrijwilligers in situaties komen waarin zij moeten reageren op wat zij zien gebeuren. Ook daar geven we vrijwilligers handvatten voor.

### Let op!

Ontspoorde mantelzorg gaat over geweld. Net als professionals kunnen vrijwilligers eigen ervaringen met geweld hebben, als dader en als slachtoffer. (Oude) pijn kan boven komen. Wees daarop voorbereid.

### 4.1 Overzicht middelen voor vrijwilligers



#### Factsheet Ontspoorde mantelzorg

Om te printen en uit te delen: alle belangrijke informatie over ontspoorde mantelzorg op een rij: definitie, omvang, vormen, oorzaken en risicofactoren.

*U vindt de PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*



#### De Quiz

Introduceer Ontspoorde mantelzorg op een interactieve manier in het team.

*U vindt de powerpoint-presentatie en de PDF met antwoorden en toelichting op: [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*



#### Signaleringskaarten

Om uit te delen aan professionals of vrijwilligers: een handig signaleringskaartje, met kort op een rij: de signalen van ontsporing van mantelzorg en wat te doen.

*U kunt exemplaren opvragen bij Markant: T (020) 886 88 00.*



#### Filmpjes Mantelzorgers aan het woord

Mantelzorgers leggen het koordje met de twee gevormde cirkels op tafel en vertellen over hoe zij het mantelzorgen ervaren. Hoe gaat het met de balans tussen de zorg voor de ander en de zorg voor jezelf? De filmpjes zetten mantelzorgers aan om te reflecteren op hun eigen situatie. Professionals en vrijwilligers krijgen met deze filmpjes inzicht in de ervaringen van mantelzorgers. Op de [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit) staan vier filmpjes:

1. Hanna vertelt over de zorg voor haar dochter met borderline (3:10 min.);
2. Dick vertelt over de zorg voor zijn vrouw met Alzheimer (2:52 min.);
3. Haidy vertelt over de zorg voor haar dochter met MS (3:10 min.);
4. Eveline vertelt over de zorg voor haar moeder die een herseninfarct heeft gehad (3:09 min.)

*Deze filmpjes zijn alleen te bekijken met een wachtwoord. U kunt het wachtwoord opvragen bij Markant, T 020 886 88 00 of via [info@markant.org](mailto:info@markant.org).*



### **Do's and don'ts bij gespreksvoering**

Om te printen en uit te delen: handige tips om bij vermoedens van overbelasting of ontsporing het gesprek met de mantelzorg aan te gaan.

U vindt de PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).

## **4.2 Draaiboekje voorlichting voor vrijwilligers**

Maak vrijwilligers alert op signalen van overbelasting en ontsporing.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Doelgroep</b> | <b>Vrijwilligers</b>   |
| <b>Doel</b>      | <b>Bewustwording</b>   |
| <b>Duur</b>      | <b>60 minuten</b>  |
| <b>Nodig</b>     | <b>Beamer of TV om filmpe te laten zien<br/>Gespreksleider</b> |

### **Stap 1**

Stuur de vrijwilligers ter voorbereiding de factsheet Ontspoorde mantelzorg.



*Gebruik de Factsheet*

*(PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

### **Stap 2**

Heet de deelnemers welkom en doe een kort voorstelrondje.

### **Stap 3**

Doe de Quiz.



*Gebruik de Quiz*

*(Powerpoint op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit))*

### **Tip!**

Kies de vragen die voor de vrijwilligers relevant zijn.

### **Stap 4**

Laat twee filmpjes zien van waarin mantelzorgers hun verhaal vertellen.



*Gebruik de filmpjes op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit).*

*Vraag het wachtwoord op bij Markant: T 020 886 88 00.*

### **Tip!**

Kies de filmpjes die qua ziektebeeld of levensfase aansluiten bij situaties waarmee de vrijwilligers te maken hebben.

### **Stap 5**

Deel de signaleringskaart uit. Neem de signalen door en vraag de vrijwilligers of zij concrete voorbeelden uit de praktijk kennen.



*Gebruik de Signaleringskaarten*

*Exemplaren zijn op te vragen bij Markant: T (020) 886 88 00.*

## **Stap 6**

Hoe reageer je als je ter plekke met een situatie wordt geconfronteerd?

Vraag een voorbeeld uit de groep of kies een van de volgende voorbeelden:

- de verzorgde heeft een grote blauwe plek in het gezicht;
- de mantelzorger schreeuwt tegen de verzorgde en scheldt haar uit ("domme koe").

Doe dit aan de hand van de volgende punten:

- Wat is de situatie?
- Wat heb je concreet gezien of gehoord?
- Wat waren je gedachten hierover?
- Hoe zou je willen reageren?

Oefen met een paar voorbeeldsituaties in een rollenspel.

Leid de nabespreking. Begin met wat goed ging. Vertel daarna de verbeterpunten. Geef altijd concrete voorbeelden als toelichting.

Sta stil bij de vraag wat geleerd of ontdekt is ten aanzien van bespreken van signalen.

### **Tip!**

De Do's and don'ts voor gesprekvoering (PDF op [www.markant.org/thema/toolkit](http://www.markant.org/thema/toolkit)) zijn ook voor vrijwilligers bruikbaar.

### **Tip!**

U kunt met vrijwilligers ook de oefening met het koordje doen. De opdracht luidt dan: "Leg met het koord twee cirkels: eentje die de zorg van de mantelzorger voor zichzelf verbeeldt, en eentje die de zorg van de mantelzorger voor de verzorgde weergeeft in de situatie waarin je als vrijwilliger bent ingezet." Gebruik hierbij de koordjes uit de box.