

A photograph of two women in profile, facing each other and smiling. The woman on the left has short grey hair and is wearing a patterned scarf. The woman on the right has curly brown hair and is wearing a light-colored cardigan over a blue top. They are in a room with a white bookshelf in the background containing a purple vase and some books.

Ervaringen en geleerde lessen mantelzorgcoach(ing)

Bewezen in de Praktijk – Een evaluatie van kansrijke initiatieven

Inleiding

Innovatie speelt een cruciale rol in de toekomst van de langdurige zorg. Door nieuwe technologieën en werkwijzen kunnen we zorg toegankelijker, betaalbaarder en efficiënter maken. De zorgkantoren en Zorgverzekeraars Nederland werken samen om innovaties te delen met het zorgveld.

Binnen het project Innovatiezone WLZ onderzoeken we kansrijke initiatieven op effect en impact. De initiatieven met een positieve business case en impact publiceren we als zorgkantoren. Deze rapportages kunnen input zijn voor zorgaanbieders om een afweging te maken welke initiatieven interessant en relevant zijn om te implementeren. Hiermee willen we inspireren, kennis delen en bijdragen aan een duurzame transformatie van de zorg.

In deze rapportage lees je een korte weergave over mantelzorgcoach(ing), wat op dit moment voor zorgaanbieders in de ouderenzorg een interessante innovatie is. Het is hierbij belangrijk om aan te geven dat in de organisatie die op dit gebied een good practice is, de mantelzorgcoach een functie is. De mantelzorgcoach kan ook een rol zijn, afhankelijk van de organisatiestructuur en visie op zorg, zolang er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan:

- Deze persoon is herkenbaar als mantelzorgcoach (zowel voor naasten, cliënten als collega's)
- Er zijn voldoende uren om de mantelzorgcoaching uit te voeren (het is geen kleine taak om 'erbij' te doen)
- Degene is communicatief vaardig, kent de context van de cliënt/naasten en bouwt een vertrouwensrelatie op met hen.

Om deze reden spreken we in deze rapportage van mantelzorgcoach(ing).

Inhoud

SAMENVATTING

- Wat is mantelzorgcoach(ing)
- Effecten

VERANDERING IN HET ZORGPROCES

GELEERDE LESSEN TIJDENS DE EVALUATIE

FINANCIERING

- Kosten
- Financiële baten

MEER INFORMATIE

REFLECTIE EN VERANTWOORDING

Samenvatting

Wanneer iemand naar een verpleeghuis verhuist, is dat vaak zowel voor de persoon zelf als voor de naasten een ingrijpende gebeurtenis. Dat gaat gepaard met allerlei vragen en (schuld) gevoelens. De mantelzorgcoach begeleidt dit proces, kent de wereld van de verpleeghuizen en ziektebeelden goed en kan de naasten hierin begeleiden. Doordat de mantelzorgcoach het verhuistrajec in het verpleeghuis begeleidt van bewoner en naasten, kunnen de zorgmedewerkers zich richten op de zorgtaken voor deze bewoner(s).

Type zorgaanbieders: VVT

Doelgroep: Mantelzorgcoach(ing) kan goed ingezet worden tijdens de (aankomende) verhuisperiode van nieuwe bewoners. Ook in een later stadium kan de mantelzorgcoach van waarde zijn om naasten te begeleiden als er een dierbare in het verpleeghuis woont.

Waar is praktijkonderzoek gedaan?

- Beek en Bos: Mantelzorgcoach | Beek en Bos Zorgcentrum Heythuysen

De effecten

EFFECT OP KWALITEIT VAN ZORG

- De mantelzorgcoach zorgt voor goede begeleiding van de bewoner en naasten en zorgt voor een helder proces. Daarmee is voor bewoner en naasten helder wat er gaat gebeuren.
- Door de inzet van de mantelzorgcoach wordt er een gesprek gevoerd met naasten en komt men erachter wat er speelt, vaak een schuldgevoel. Door hierover te praten en daarnaast ook het ziekteproces uit te leggen, geeft dit naasten vaak meer rust.

EFFECT OP BETAALBAARHEID

- De mantelzorgcoach verlicht de werkzaamheden van de zorgmedewerkers, die daarmee meer tijd hebben voor hun zorgtaken. Dat heeft een positief effect op de betaalbaarheid van zorg, er wordt zorgtijd bespaard.

EFFECT OP TOEGANKELIJKHEID

- Door de inzet van mantelzorgcoach(ing) is de letterlijke toegankelijkheid van de bewoner bij een verhuizing van het verpleeghuis verbeterd. Het proces is helder, vragen van naasten worden beantwoord enz.
- Overstijgend wordt de toegankelijkheid van zorg vergroot, omdat de zorgmedewerkers meer tijd hebben voor hun zorgtaken. En daarmee meer bewoners kunnen ondersteunen en verzorgen.

Toepassen van mantelzorgcoach(ing)

Veranderingen in het zorgproces

Wanneer iemand naar een verpleeghuis verhuist, is dat vaak voor de persoon zelf, als voor de naasten een ingrijpende gebeurtenis. Dat gaat gepaard met allerlei vragen en (schuld) gevoelens. De mantelzorgcoach begeleidt dit proces, kent de wereld van de verpleeghuizen en ziektebeelden goed en kan de naasten hierin begeleiden. Doordat de mantelzorgcoach het verhuistraject in het verpleeghuis begeleidt van bewoner en naasten, kunnen de zorgmedewerkers zich richten op de zorgtaken voor deze bewoner(s).

	Oude situatie	Nieuw situatie
Werkwijze	In de oude situatie kostte het de zorgmedewerkers veel tijd om de vragen van naasten de beantwoorden wanneer een nieuwe bewoner naar het verpleeghuis verhuisde. Vaak speelden emoties (zoals schuldgevoel) een grote rol bij de vragen die naasten hebben.	In de nieuwe situatie richt de zorgmedewerker zich volledig op de zorg voor de bewoner. De mantelzorgcoach bouwt het contact op met de naasten (en bewoner), begeleidt hen in het verhuisproces en neemt en ook mee in het ziektebeeld/proces van de bewoner.
Wat biedt het?	Een tijdrovend proces vanuit de zorgmedewerkers gezien, omdat vragen vaak gesteld worden tijdens de reguliere werkzaamheden. Dat kan een grote belasting zijn voor medewerkers, waarbij er soms gekozen moet worden tussen tijd besteden aan de cliënt of vragen beantwoorden/ondersteunen van naasten.	Mantelzorgcoach(ing) is gericht op het soepel laten verlopen van het verhuisproces en diegene heeft tijd en aandacht voor de bewoner en de naasten voor vragen, gevoelens die hierbij komen kijken enz. De mantelzorgcoach kan de bewoner en naasten goed begeleiden en ontlast tegelijkertijd daarmee de zorgmedewerkers. De mantelzorgcoach gebruikt speciale gesprekstechnieken en tools, waardoor diegene goed kan aansluiten op de naasten.
Wat vraagt het?	Aandacht en tijd van alle zorgmedewerkers om nieuwe bewoners en hun familie te begeleiden wanneer hij/zij in het verpleeghuis komt wonen	Het aannemen van mantelzorgcoach(es) of het opleiden van medewerkers voor deze rol. Aandacht bij zorgmedewerkers /organisatie om de mantelzorgcoach in te schakelen en naasten daar direct naar te verwijzen.

Geleerde lessen tijdens de evaluatie

Onderstaande lessen over mantelzorgcoach(ing) zijn in de praktijk geleerd door de zorgaanbieders en in gesprekken/ onderzoek met het zorgkantoor. In de implementatie van de mantelzorgcoach helpt het als:

- Degene die de mantelzorgers coacht moet opgeleid worden, zodat deze vaardig is in de rol en zorgmedewerkers er op kunnen vertrouwen dat de vragen en gevoelens van naasten in goede handen zijn bij de mantelzorgcoach.
- Medewerkers moeten de mantelzorgcoach kennen en weten welke vragen deze collega op kan pakken, zodat diegene goed kan worden ingezet.
- Het is belangrijk dat de zorgmedewerkers wel betrokken blijven in deze fase (weliswaar qua naasten wat meer op de achtergrond), zodat er echt een samenspel is tussen beide functies.
- Er is een filmpje gemaakt en een mantelzorgavond georganiseerd om zo de rol van de mantelzorgcoach ook helder neer te zetten.
- Zorgaanbieders hebben de ervaring dat de mantelzorgcoaches ook goed mee kunnen denken in projecten over informele zorg bijvoorbeeld, juist op basis van de kennis en ervaring vanuit hun werk als mantelzorgcoach.

Financiën

De kosten van mantelzorgcoach(ing) hebben betrekking op de inzet van de coaches zelf, de scholing en de tijdbesparing bij de zorgmedewerkers. Door de businesscase kan de inzet van mantelzorgcoach(ing) worden terugverdiend in het vrijmaken van tijd bij de zorgmedewerkers. Er is geen aparte financiering of prestatie voor deze inzet, de dienstverlening is onderdeel van de zzp van de cliënt.

KOSTEN

Initiële kosten

In principe zijn er geen initiële kosten. Het kan wel per organisatiegrootte afhankelijk zijn hoe de mantelzorgcoach wordt ingericht. Het is belangrijk dat de medewerker beschikbare uren krijgt om de taak of rol uit te kunnen voeren en niet (volledig) wordt ingepland in de zorg. Het is belangrijk dat de mantelzorgcoach van nature goed contact kan leggen met naasten. Eventueel kan een training hierin ondersteunend werken.

Structurele kosten

- De kosten van de mantelzorgcoach bestaan natuurlijk uit de loonkosten.
- Daarnaast kunnen er kosten gemaakt worden voor scholing.

BATEN

De financiële baten van mantelzorgcoach(ing) bestaan uit het feit dat zij in plaats van de zorgmedewerkers naasten begeleiden en hun vragen beantwoorden. Uit de business case blijkt dat een medewerker gemiddeld per cliënt per week 1 uur en 9 min besteedt aan vragen van mantelzorgers. De mantelzorgcoach besteedt hier gemiddeld 16 minuten per week aan per cliënt.

Dit komt omdat de mantelzorgcoach kijkt waarom naasten vragen stellen. Een familie kan veel vragen aan zorgmedewerkers, maar vaak zit daar een eigen emotie achter, de mantelzorgcoach neemt de familie mee in het hele proces, hierdoor nemen vragen van familie af. Zorgmedewerkers hebben hier geen tijd voor en geven antwoord op de vraag, hierdoor blijft familie vragen stellen.

Door de inzet van de mantelzorgcoach kan op 90 cliënten een theoretische besparing worden gemaakt op de loonkosten van ongeveer 25.000 euro. Op basis van deze business case verdient de mantelzorgcoach zichzelf terug.

Meer informatie over mantelzorgcoach(ing)

Informatie van good practice Beek en Bos over de mantelzorgcoach: [mantelzorgcoach | Beek en Bos Zorgcentrum Heythuysen](#)

Informatie van VGZ over de mantelzorgcoach: [goodPractice – mantelzorgcoach](#)

Filmpje van VGZ Samen voorop award t.b.v. de mantelzorgcoach: [VGZ Samen Voorop Award - mantelzorgcoach - Beek en Bos](#)

<https://www.youtube.com/watch?v=NGFFHWayBRg>

Methode

Deze rapportage is tot stand gekomen door onderzoek van VGZ Zorgkantoor met betrokken organisaties die mantelzorgcoach(ing) gebruiken. Vervolgens is dit geanalyseerd en besproken door de zorgkantoren Zilveren Kruis, Salland, Menzis, Zorg & Zekerheid en CZ, op basis van een inhoudelijke leidraad. De evaluatie wordt daarmee gedeeld en overgenomen, zodat meer zorgaanbieders gebruik kunnen maken van de beschikbare kennis en ervaring.

Reflectie en verantwoording

Deze publicatie over mantelzorgcoach(ing) is een initiatief van het Zorgverzekeraars Nederland, in samenwerking met/afstemming met de zorgkantoren en branches. De afzender van deze publicatie is het project Innovatiezone WLZ.

Deze publicatie is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondanks deze zorgvuldigheid kan niet gegarandeerd worden dat de informatie/inhoud altijd foutloos, volledig en actueel is. Daarnaast is dit rapport een momentopname: de innovatie wordt verder ontwikkeld, onderzoek gaat door en resultaten worden stabiel naarmate het gebruik van de innovaties door zorgorganisaties toeneemt. Hierdoor kan implementatie van mantelzorgcoach(ing) in de praktijk andere resultaten opleveren. Om deze reden kan aan de publicatie geen rechten worden ontleend.

In de publicatie kunnen hyperlinks of andere verwijzingen naar informatie van (niet-)commerciële instellingen en organisatie zijn opgenomen. De Werkgroep is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de websites en informatie van derden.