

Informele zorg: visie en uitgangspunten

Voor u ligt het visiestuk waarin de uitgangspunten met betrekking tot de informele zorg binnen Zorggroep Amsterdam Oost beschreven zijn. Deze uitgangspunten zijn vervolgens vertaald naar een concreet plan van aanpak waarin is beschreven hoe we uitvoering gaan geven aan informele zorg binnen ZGAO (zie 'Informele zorg- plan van aanpak').

Definiëring

Informele Zorg is zorg en ondersteuning die **onbetaald** en **niet beroepshalve** wordt verricht. Bij ZGAO onderscheiden we binnen informele zorg mantelzorg en vrijwillige zorg.¹

1

Mantelzorg is zorg en ondersteuning, die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen **in hun familie, huishouden of sociale netwerk**. Het gaat om zorg die méér is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is.

Vrijwillige zorg is zorg- dan wel- zijn diensten, die mensen onbetaald en onverplicht verrichten **in georganiseerd verband**. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze – bij de start – geen persoonlijke relatie hebben.

Er zijn diverse *vormen van informele zorg* te onderscheiden:

Individuele ondersteuning zoals voorlezen, bewoners bezoeken, uitstapjes maken, vervoer verzorgen, etc.

Collectieve ondersteuning zoals koffie / thee rondbrengen, bijdrage aan restaurant /dagopvang, creatieve begeleiding, etc.

Organisatorische ondersteuning zoals beheer van bibliotheek en receptie, administratie, etc.

Visie op informele zorg²

ZGAO wil bijdragen aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen in de thuissituatie of binnen de zorginstelling, door een samenhangend aanbod van zorg en behandeling, tijdelijke of permanente woongelegenheden en welzijnsvoorzieningen. ZGAO erkent daarbij de meerwaarde van de mantelzorgers als deskundigen op het gebied van de levensgeschiedenis van de cliënt, hun naaste. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de cliënten en verdienen waardering, ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van hun taken. Vrijwilligers en mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers gezien als partners in de zorg. Door gebruik te maken van de kennis en inzet van mantelzorgers en vrijwilligers (informele zorgverleners) kan de zorg zo belevingsgericht mogelijk worden gegeven, komen wensen m.b.t. welzijn meer aan bod, en kunnen cliënten zich daardoor zo lang en zo veel als mogelijk (als) thuis voelen en op hun gemak zijn.

Uitgangspunten informele zorgverlening ZGAO

- Medewerkers zijn **gastvrij en betrokken**. Dat betekent dat zij mantelzorgers en vrijwilligers welkom heten, interesse tonen en hen vanuit gelijkwaardigheid betrekken bij de zorg. Zij werken

¹ Wanneer er in dit document geen onderscheid gemaakt wordt tussen vrijwilligers en mantelzorgers, spreken we over *informele zorgverleners*.

² De visie op informele zorg sluit aan op de algemene visie van Zorggroep Amsterdam Oost.

samen, stellen zich daarbij flexibel en praktisch op, waarbij ze de professionaliteit niet uit het oog verliezen. Zij zien tevens toe op de overbelasting van vrijwilligers en mantelzorgers.

- ZGAO is verantwoordelijk voor **passende ondersteuning** van informele zorgverleners, door de organisatie zelf of middels verwijzing naar een andere organisatie (zoals Markant, Dynamo, etc.), waarbij die ondersteuning beter op z'n plaats is.
- Informele zorg biedt cliënten ondersteuning in hun dagelijks leven en **verhoogt de kwaliteit van leven en welzijn**. Formele en informele zorg zijn *aanvullend* op elkaar. Samenwerking is nodig om de cliënt een integraal pakket te bieden.
- Net als bij formele zorg is ook informele zorg gericht op het **bevorderen van de zelfredzaamheid van de individuele cliënt**. Het bevorderen van de zelfredzaamheid betekent dat informele zorgverleners geen activiteiten onnodig van cliënten overnemen en dat de cliënt de regie behoudt.
- **De werkzaamheden van informele zorgverleners zijn divers** en variëren van *facilitaire werkzaamheden, huishoudelijke ondersteuning, hulp bij welzijnsactiviteiten, bij persoonlijke verzorging en psychosociale begeleiding*.
- **De deskundigheid van informele zorgverleners wordt bevorderd binnen ZGAO**; Scholing en deskundigheidsbevordering passen in de huidige tijd van kwaliteitseisen, leveren van verantwoorde zorg en cliënttevredenheid. Ook informele zorgverleners leveren hier een bijdrage aan, waarbij zij vaak de behoefte hebben om zich te kunnen ontwikkelen. Het bieden van scholing aan vrijwilligers (en mantelzorgers) heeft als doel binden, boeien en behouden. Hierdoor:
 - Neemt de kwaliteit van de werkzaamheden van de informele zorg toe;
 - Wordt bijgedragen aan het gevoel van voldoening dat informele zorgverleners uit hun werkzaamheden halen;
 - Is ZGAO bij de werving aantrekkelijk voor potentiële vrijwilligers.

Er wordt voor de deskundigheidsbevordering en scholing voor informele zorgverleners zoveel mogelijk aangesloten bij de scholing voor medewerkers. Door bijvoorbeeld inzet van e-learning kunnen vrijwilligers en mantelzorgers meedoen aan scholingen. Verder is het voor informele zorgverleners mogelijk om gerichte scholing te volgen op het gebied van bijvoorbeeld voedselveiligheid, hygiëne, dementie en ADL.